LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN II
2025

Unit Humas & Protokol
Politeknik Pariwisata Bali
www.ppb.ac.id

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN II 2025

PUSAT LAYANAN TERPADU

UNIT HUMAS DAN PROTOKOLER

POLITEKNIK PARIWISATA BALI

TAHUN 2025

DAFTAR ISI

BAB I Pendahuluan **1**
1.1. Latar Belakang 1
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 2
1.3. Maksud dan Tujuan 2
1.4. Manfaat 3
BAB II Pengumpulan Data SKM **4**
2.1. Pelaksanaan SKM 4
2.2. Metode Pengumpulan Data 4
2.3. Lokasi Pengumpulan Data 5
2.4. Waktu Pelaksanaan SKM 5
BAB III Hasil Pengolahan Data SKM **6**
3.1. Metode Pengolahan Data 6
3.2. Jumlah Responden SKM 7
3.3. Indek Kepuasan Masyarakat 11
BAB IV Analisis Hasil SKM **12**
4.1. Pembahasan 12
4.2. Rencana Tindak Lanjut 12
4.3. Tren Nilai SKM 14
BAB V Simpulan dan Saran **16**
5.1. Simpulan 16
5.2. Saran 16
LAMPIRAN 17

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

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

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

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

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Adapun yang menjadi dasar pelaksanaan SKM adalah sebagai berikut:

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

1.3 Maksud dan Tujuan

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

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

1.4 Manfaat

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

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

BAB II
PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan survei dilaksanakan secara mandiri oleh tim Unit Humas dan Protokol Poltekpar Bali pada periode 1 April 2025 sampai dengan 31 Juni 2025 hingga terkumpul 90 responden di Call Center 082235353720, situs web www.ppb.ac.id dan situs web PPID Poltekpar Bali www.ppb.ac.id yang mengisi instrumen survei. Kuesioner yang telah diisi terkumpul ke dalam ruang penyimpanan awan (Google Drive) Unit Humas dan Protokol. Kemudian tim survei menganalisis data dan menyajikan hasil analisis ke dalam bentuk statistik grafis/deskriptif.

2.2 Metode Pengumpulan Data

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

1) Persyaratan
2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
3) Waktu Penyelesaian
4) Biaya/Tarif
5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6) Kompetensi Pelaksana/Kecepatan Layanan
7) Perilaku Pelaksana/Kemudahan layanan
8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9) Jawaban atau konten layanan Pusat Layanan Terpadu

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

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

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu tertentu, yaitu 3 bulan selama bulan April 2025 sampai dengan Juni 2025. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	April 2025	5
2.	Pengumpulan Data	April - Juni 2025	90
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2025	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2025	5

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari layanan Call Center 082235353720, situs web www.ppb.ac.id dan situs web PPID Poltekpar Bali www.ppb.ac.id pada Unit Humas dan Protokol Poltekpar Bali berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan adalah sebanyak 90.

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Metode Pengolahan Data

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

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

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

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 90 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Terpadu x 25} \quad \text{SKM unit Pelayanan}$$

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

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

Tabel 3.1. Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Humas dan Protokoler

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu	Kinerja
1	1.00 - 2.5996	25.00 - 64.99	D	Tidak Baik
2	2.60 - 3.064	65.00 - 76.60	C	Kurang Baik
3	3.0644 - 3.532	76.61 - 88.30	B	Baik
4	3.5324 - 4.00	88.31 - 90	A	Sangat Baik

3.2 Jumlah Responden SKM

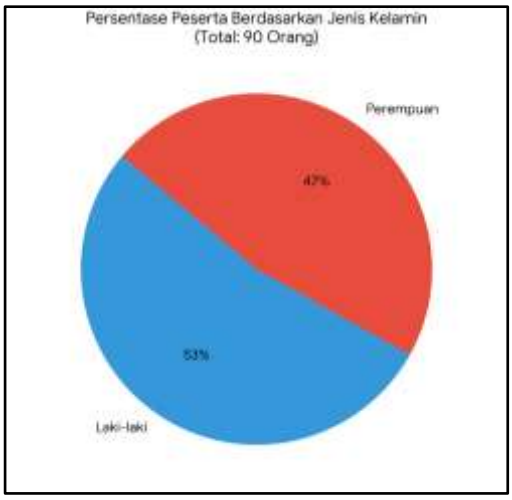
Data yang digunakan dalam laporan ini berasal dari hasil survei yang dilakukan dengan menyebar angket/kuesioner secara daring kepada 90 responden. Klasifikasi responden dibedakan berdasarkan umur, jenis kelamin (laki-Laki dan perempuan), pendidikan terakhir (SD, SMP/Sederajat, SMA/Sederajat, Diploma (D1/D2/D3/D4), Sarjana (S1), Magister (S2), Doktor (S3)), dan pekerjaan (ASN/TNI/Polri, Swasta, Wiraswasta, Pendidik/Guru, Mahasiswa/Pelajar, dan Lainnya). Berikut adalah *pie chart* berdasarkan 90 responden:

A. Jenis Kelamin

Responden berdasarkan jenis kelamin dibagi menjadi dua kelompok yaitu laki-laki dan perempuan, hal ini bertujuan untuk mengetahui sebaran responden yang menggunakan layanan di Poltekpar Bali berdasarkan jenis kelamin. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel dan gambar berikut ini.

Tabel 3.2 Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
Laki-laki	48	53
Perempuan	42	47
Total	90	100



Gambar 3.1 Jenis Kelamin Responden

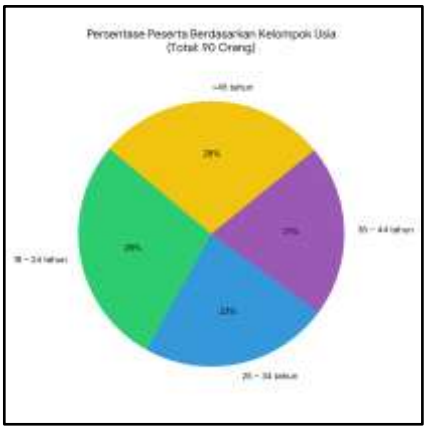
Pada tabel dan gambar di atas menunjukan jumlah responden berdasarkan jenis kelamin, responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 48 responden atau 53% sedangkan jumlah responden berjenis kelamain perempuan sebanyak 42 responden atau 47%, hal ini menunjukan bahwa responden yang mengisi survei kepuasan masyarakat Unit Layanan Terpadu Politeknik Pariwisata Bali tahun 2025 Triwulan II paling banyak berjenis kelamin laki-laki.

B. Usia

Responden berdasarkan usia dibagi menjadi empat kelompok yaitu usia < 20 tahun, 20 - 30 tahun, 31- 40 tahun dan > 40 tahun. Hal ini bertujuan untuk mengetahui sebaran responden yang menggunakan layanan di Poltekpar Bali berdasarkan usia. Jumlah responden berdasarkan usia ini dapat dilihat pada tabel gambar berikut ini.

Tabel 3.2 Usia Responden

Usia	Frekuensi	Presentase
18 – 24 tahun	25	28
25 – 34 tahun	21	23
35 – 44 tahun	19	21
>45	25	28
Total	90	100



Gambar 3.2 Usia Responden

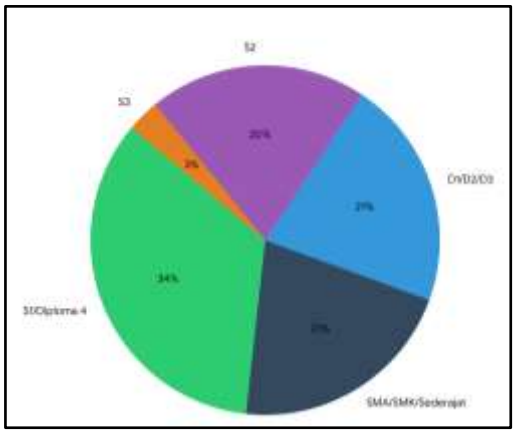
Pada tabel dan gambar di atas menunjukan jumlah sebaran responden berdasarkan usia responden. Jumlah responden paling banyak pada rentang usia Kelompok usia 18 - 24 dan > 45 tahun yaitu 25 responden atau 28% sedangkan paling sedikit responden pada rentang usia 35 - 44 tahun yaitu 21%.

C. Pendidikan

Responden berdasarkan jenjang pendidikan dibagi menjadi tujuh kelompok yaitu SD, SMP, SMA/SMK/Sederajat, S1/Diploma 4, S2, dan S3. Hal ini bertujuan untuk mengetahui sebaran responden yang menggunakan layanan di Poltekpar Bali berdasarkan tingkat pendidikannya. Jumlah responden berdasarkan jenjang pendidikan ini dapat dilihat pada tabel dan gambar berikut ini:

Tabel 3.3 Pendidikan Responden

Pendidikan	Frekuensi	Presentase
SD	0	0
SMP	0	0
SMA/SMK/Sederajat	19	21
D1/D2/D3	19	21
S1/Diploma 4	31	34
S2	18	20
S3	3	3
Total	90	100



Gambar 3.3 Pendidikan Responden

Pada tabel dan gambar di atas merupakan sebaran jumlah responden berdasarkan jenjang pendidikan. Responden dengan jenjang pendidikan S1/Diploma 4 memiliki jumlah yang paling banyak, yaitu sebanyak 31 responden atau 34% sedangkan responden yang paling sedikit dengan jenjang pendidikan SD dan SMP yaitu 0 responden atau 0 %. Hal ini menunjukan bahwa yang paling banyak meminta layanan ke Poltekpar Bali yaitu responden dengan jenjang pendidikan S1/Diploma 4.

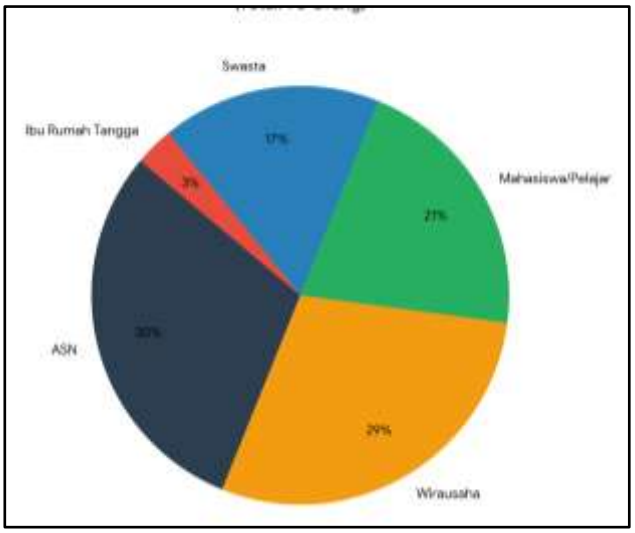
D. Pekerjaan

Responden berdasarkan pekerjaan responden dibagi menjadi empat kelompok yaitu ASN, Swasta, Wirausaha dan Mahasiswa/Pelajar. Hal ini bertujuan untuk mengetahui sebaran responden yang menggunakan layanan di Poltekpar Bali berdasarkan jenis pekerjaannya. Jumlah responden berdasarkan jenis pekerjaannya dapat dilihat pada tabel dan gambar berikut ini.

Tabel 3.4 Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Frekuensi	Presentase
ASN	27	30
Swasta	15	17
Wirausaha	26	29
Mahasiswa/Pelajar	19	21
Ibu Rumah Tangga	3	3
Total	90	100

Gambar 3.4 Pekerjaan Responden



Tabel dan gambar di atas merupakan sebaran jumlah responden berdasarkan pekerjaannya, responden yang bekerja sebagai ASN memiliki jumlah 27 responden atau 30% selanjutnya yang bekerja sebagai wirausaha yaitu 26 responden atau 29% sedangkan yang bekerja sebagai pelajar sebanyak 19 responden atau 21%, swasta sebanyak 15 responden atau 17% dan ibu rumah tangga sebanyak 3 responden atau 3%.

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

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

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

Tabel 3.5 Nilai Rata-rata (mean) Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

No	Unsur Pertanyaan	Mean
1	Kesesuaian syarat dengan jenis pelayanan	3.58
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3.64

3	Kecepatan dalam memberikan pelayanan	3.53
4	Tarif dalam pelayanan	4.00
5	Kesesuaian produk pelayanan dengan standar pelayanan	3.58
6	Kompetensi petugas dalam pelayanan	3.64
7	Kesopanan dan keramahan petugas dalam pelayanan	3.72
8	Kualitas sarana dan prasarana dalam pelayanan	3.64
9	Penanganan pengaduan layanan	3.58
	Rata-rata Tertimbang	**3.66**

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

Tabel 3.6. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	**U2**	**U3**	**U4**	**U5**	**U6**	**U7**	**U8**	**U9**
IKM per unsur	**3.58**	**3.64**	**3.53**	**4.00**	**3.58**	**3.64**	**3.72**	**3.64**	**3.58**
Kategori	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**
IKM Unit Layanan	**91.45 (A atau Sangat Baik)**								

Pada Tabel 3.6 diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Humas dan Protokoler Poltekpar Bali adalah sebanyak 91.45 yang dapat dikonversi menjadi peringkat B atau Baik. Hasil tersebut diperoleh dari pengalian Rata-rata Terimbang dengan 25 **(3,66 X 25) = 91.45.**

BAB IV
ANALISIS HASIL SKM

4.1 Pembahasan

Politeknik Pariwisata Bali berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengutamakan kepentingan pengguna layanan. Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas layanan adalah dengan meningkatkan kualitas sarana dan prasarana dalam pemberian layanan. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat menunjukan bahwa unsur terkait kecepatan layanan perlu ditingkatkan.

Petugas layanan juga harus memperhatikan perilaku dalam melayani masyarakat yang berkaitan dengan kesopanan petugas pemberi layanan dan juga kemudahan dalam prosedur layanan, hal tersebut dapat mempengaruhi kepercayaan publik terhadap layanan yang diberikan, tidak hanya itu Pusat Layanan Terpadu Poltekpar Bali harus meningkatkan layanan terkait penanganan pengaduan pengguna pelayanan. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat menunjukan bahwa kedua unsur ini sudah baik akan tetapi masih perlu untuk lebih ditingkatkan lagi untuk kualitas layanan yang lebih baik kedepannya.

Ada dua unsur layanan dengan nilai sangat baik yaitu, tarif layanan yang sangat minim dan gratis serta kesopanan dan keramahan petugas pemberi layanan. Meskipun dua unsur ini mendapatkan nilai sangat baik, layanan yang diberikan Pusat Layanan Terpadu Poltekpar Bali diharapkan dapat terus ditingkatkan lagi demi memenuhi kepuasan masyarakat, karena persepsi masyarakat terhadap layanan publik dapat mempengaruhi citra atau reputasi Politeknik Pariwisata Bali.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisis tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya. Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat dan evaluasi pimpinan lintas unit kerja dan juga pelatihan untuk petugas layanan terkait pelayanan

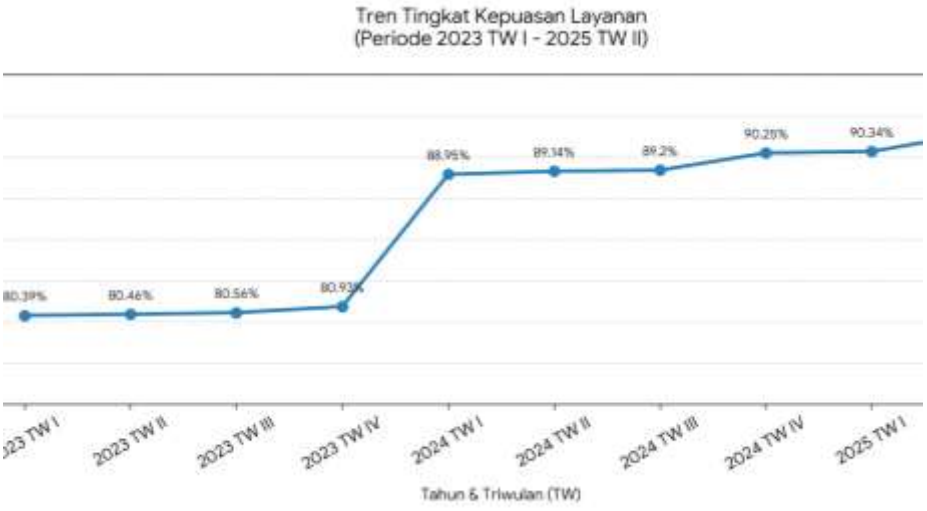
prima pada tahun 2026.

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan di Pusat Layanan Terpadu Poltekpar Bali dapat dilihat melalui tabel dan grafik berikut:

Tabel 4.1 Tren Tingkat Kepuasan Layanan

Tahun	Mean	Presentase
2023 TW I	**3.22**	**80.39**
2023 TW II	**3.22**	**80.46**
2023 TW III	**3.23**	**80.56**
2023 TW IV	**3.23**	**80.93**
2024 TW I	**3.56**	**88.95**
2024 TW II	3.57	89.14
2024 TW III	**3.57**	**89.20**
2024 TW IV	**3.61**	**90.25**
2025 TW I	**3.61**	**90.34**
2025 TW II	**3.66**	**91.45**



Grafik 4.1 Nilai SKM Pusat Layanan Terpadu Poltekpar Bali

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga Triwulan II tahun 2025.

BAB V
SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Dari hasil survei kepuasan masyarakat Pusat Layanan Terpadu Poltekpar Bali periode April– Juni tahun 2025 dapat disimpulkan sebagai berikut

1. Jumlah responden yang mengisi kuesioner survei kepuasan masyarakat Pusat Layanan Terpadu Poltekpar Bali yaitu sebanyak 90 responden dengan jenis kelamin paling banyak laki-laki, responden paling banyak memiliki jenjang pendidikan S1/Diploma 4, sementara pekerjaan paling banyak sebagai ASN dengan rentang usia 18 - 24 tahun dan > 45 tahun.
2. Unsur layanan pada Pusat Layanan Terpadu yang dirasakan sangat baik oleh masyarakat terkait tarif layanan dan kesopanan petugas layanan, sedangkan unsur yang dirasakan perlu ditingkatkan lagi adalah kecepatan penyelesaian layanan.
3. Secara keseluruhan pelaksanaan pelayanan publik Pusat Layanan Terpadu Poltekpar Bali telah mencerminkan tingkat kualitas layanan yang sangat baik dengan nilai rata-rata 3,66 dari skala 4 atau 91.45%. Nilai SKM Tahun 2025 menunjukkan peningkatan kinerja dari tahun 2025 Triwulan I.

5.2 Saran

Dalam meningkatkan pelayanan publik pada layanan Pusat Layanan Terpadu Poltekpar Bali, disarankan sebagai berikut :

1. Penguatan kompetensi sumber daya manusia difokuskan pada standarisasi komunikasi yang empatik dan kemampuan manajemen konflik, sehingga petugas mampu memberikan solusi yang humanis dalam setiap interaksi layanan pengaduan.
2. Integrasi sistem pelacakan aduan berbasis nomor tiket memungkinkan masyarakat mendapatkan visibilitas penuh atas progres penyelesaian masalah secara mandiri, sehingga dapat mengeliminasi ketidakpastian informasi status layanan.
3. Optimalisasi kanal aduan multisaluran yang terpusat memastikan setiap aspirasi dan keberatan masyarakat dapat diakses dengan mudah, sehingga mempercepat alur koordinasi internal dalam merespons keluhan.

Nusa Dua, 1 Juli 2025

Kepala Unit Humas dan Protokoler

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

NIP. 19930206 202203 1 003

LAMPIRAN

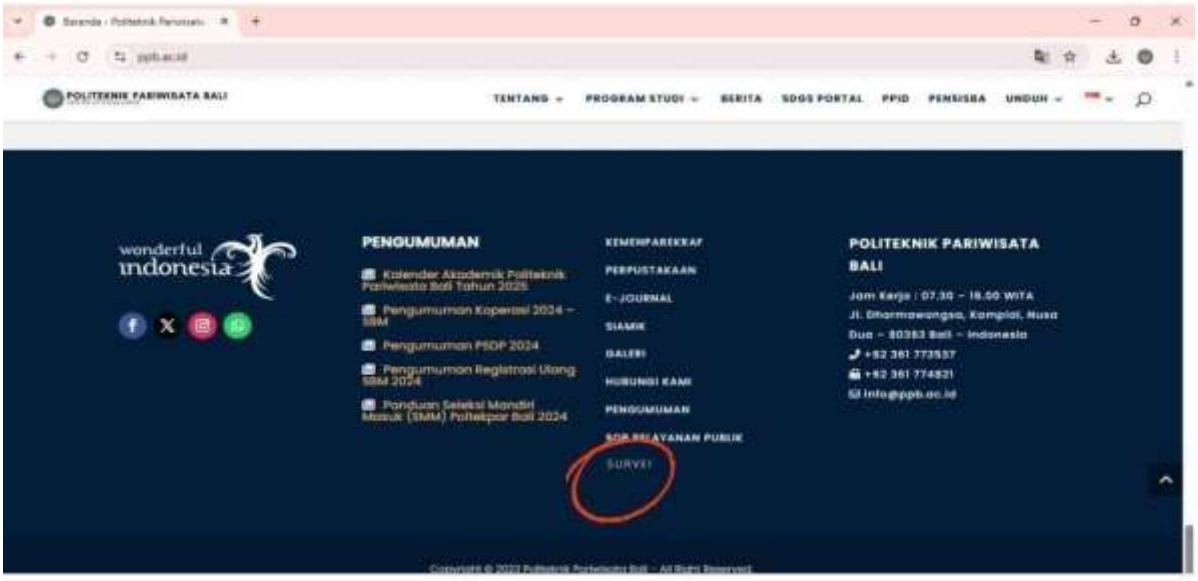
1. Kuesioner

Google Form

https://bit.ly/SurveiKepuasanMasyarakat-PusatLayananTerpadu

Website ppb.ac.id

https://www.ppb.ac.id



Survei Kepuasan Masyarakat

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

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

Keterangan Nilai Angka :

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

info@ppb.ac.id Ganti akun

Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Jenis Kelamin *

- ◯ Laki-laki
- ◯ Perempuan

Usia *

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

Pendidikan *

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

Pekerjaan *

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

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

	1	2	3	4	
Tidak Sesuai	○	○	○	○	Sangat Sesuai

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

	1	2	3	4	
Tidak Sesuai	○	○	○	○	Sangat Sesuai

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

	1	2	3	4	
Tidak Cepat	○	○	○	○	Sangat Cepat

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

	1	2	3	4	
Sangat Mahal	○	○	○	○	Gratis

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

	1	2	3	4	
Tidak Sesuai	○	○	○	○	Sangat Sesuai

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

	1	2	3	4	
Tidak Kompeten	○	○	○	○	Sangat Kompeten

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

	1	2	3	4	
Tidak Sopan dan Ramah	○	○	○	○	Sangat Sopan dan Ramah

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

	1	2	3	4	
Buruk	○	○	○	○	Sangat Baik

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

	1	2	3	4	
Tidak Ada	○	○	○	○	Dikelola dengan Baik

Kirim

Kosongkan formulir

KEMENTERIAN PARIWISATA REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK PARIWISATA BALI
PUSAT PELAYANAN INFORMASI PUBLIK
SISTEM PELAYANANAN DAN PENGADUAN MASYARAKAT
SIPADMA
ppid.ppb.ac.id
WEBSITE PPID
SURVEY KEPUASAN LAYANAN PUBLIK
MAHASISWA & MASYARAKAT
JAM OPERASIONAL LAYANAN PUBLIK
Senin - Jumat
08.00 - 16.00 WITA
Jam Istirahat
12.00 - 13.00 WITA
Sabtu - Minggu & Libur Nasional
LIBUR
UNTUK RESPON CEPAT
HUBUNGI CALL CENTER WHATSAPP:
082235353720
WWW.PPB.AC.ID
082235353720
POLITEKNIK PARIWISATA BALI
POLTEKPARBALI

2. Hasil Pengolahan Data

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

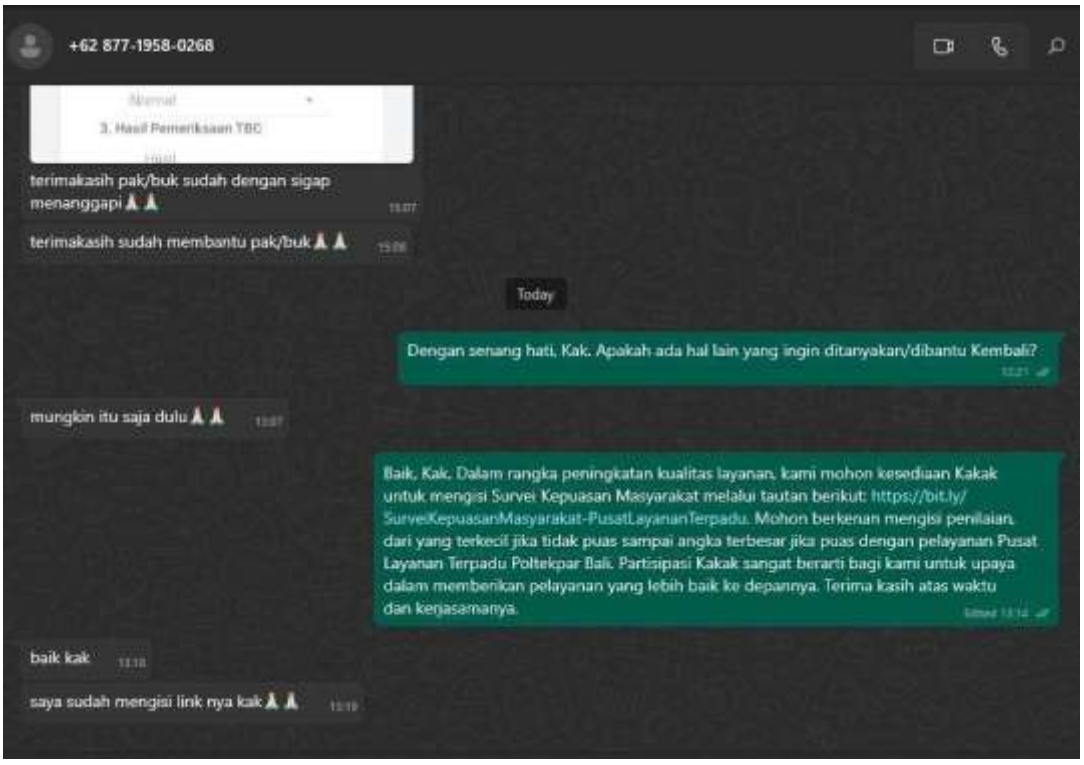
Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu	Kinerja
1	1.00 - 2.5996	25.00 - 64.99	D	Tidak Baik
2	2.60 - 3.064	65.00 - 76.60	C	Kurang Baik
3	3.0644 - 3.532	76.61 - 88.30	B	Baik
4	3.5324 - 4.00	88.31 - 90	A	Sangat Baik

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

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	**U2**	**U3**	**U4**	**U5**	**U6**	**U7**	**U8**	**U9**
IKM per unsur	**3.59**	**3.56**	**3.59**	**4.00**	**3.58**	**3.57**	**3.56**	**3.52**	**3.57**
Kategori	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**
IKM Unit Layanan	**90.34 (A atau Sangat Baik)**								

Responden dan hasil survei

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM



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

TERIMA KASIH

Unit Humas & Protokol
Politeknik Pariwisata Bali
www.ppb.ac.id