



Terakreditasi
UNGGUL
Badan Akreditasi Nasional
Perguruan Tinggi



#1 SINTA
Perguruan Tinggi
Pariwisata Se-Indonesia



Laporan Survey Kepuasan Masyarakat

Tahun 2024

**BAGIAN UMUM
POLTEKPAR NHI BANDUNG**

**HASIL SURVEY LAYANAN BAGIAN UMUM
POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG
Tahun 2024**

NO.	BAGIAN KEPEGAWAIAN	NILAI	PUAS	TIDAK PUAS
1	Kemudahan prosedur layanan Kepegawaian	1,01	253	3
2	Keterbukaan layanan informasi yang diberikan	1,04	245	11
3	Keadilan dalam mendapatkan layanan	1,03	248	8
4	Kejelasan dan kepastian layanan informasi yang diberikan oleh Bagian Kepegawaian	1,07	237	19
5	Kesesuaian antara hasil layanan yang diberikan dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan	1,03	249	7
6	Kecepatan layanan Kepegawaian	1,08	235	21
7	Keramahan petugas dalam memberikan layanan	1,03	249	7
8	Keamanan dan kerahasiaan pegawai dalam mendapatkan layanan	1,04	247	9
9	Penanganan terhadap pengaduan, saran dan masukan	1,06	240	16
	JUMLAH PERESNTASE		95,62%	4,38%
NO.	BAGIAN KEUANGAN	NILAI	PUAS	TIDAK PUAS
1	Ketepatan waktu pencairan hak pegawai (gaji, tunjangan, dan lain-lain)	1,06	241	15
2	Kecepatan dan ketepatan pencairan dana (untuk kegiatan, perjalanan dinas dan lain-lain)	1,20	204	52
3	Keterbukaan informasi layanan keuangan yang diberikan	1,13	222	34
4	Keuangan	1,14	220	36
5	Keramahan petugas dalam memberikan layanan Keuangan	1,13	224	32
6	Kemudahan prosedur layanan di Bagian Keuangan	1,13	223	33
7	Penanganan terhadap pengaduan, saran dan masukan	1,09	232	24
	JUMLAH PERESNTASE		87,39%	12,61%
NO.	BAGIAN RUMAH TANGGA	NILAI	PUAS	TIDAK PUAS
1	Kondisi gedung di lingkungan Poltekpar NHI Bandung	1,12	225	31
2	Kebersihan dan kerapihan ruang kerja, ruang kelas serta ruang publik	1,18	208	47
3	Kenyamanan ruang kerja, ruang kelas dan ruang publik	1,15	218	38
4	Kecukupan Pramu Ruang di masing-masing unit kerja	1,09	232	24
5	Kebersihan dan kenyamanan kamar mandi serta sarana pendukung lain	1,25	193	63
6	Keamanan penggunaan fasilitas publik	1,07	238	18
7	Kenyamanan dan kelayakan fasilitas publik	1,11	229	27
	JUMLAH PERESNTASE		86,10%	13,90%

NO.	BAGIAN TATA USAHA	NILAI	PUAS	TIDAK PUAS
1	Kecepatan, ketepatan dan keakuratan proses surat masuk dan surat keluar	1,02	250	6
2	Kecepatan, ketepatan dan keakuratan proses Surat Keputusan	1,04	246	10
3	Kecepatan, ketepatan dan keakuratan proses Surat Tugas	1,05	243	13
4	Kecepatan, ketepatan dan keakuratan layanan penjadwalan kendaraan dinas serta penugasan pengemudi	1,04	247	9
5	Kecepatan, ketepatan dan keakuratan layanan arsip	1,05	243	13
6	Kemudahan dalam mengakses arsip Surat Tugas dan Surat Keputusan	1,06	241	15
7	Keramahan petugas dalam memberikan layanan	1,05	244	12
	JUMLAH PERESENTASE		95,65%	4,35%

Hasil Survei Kepuasan Pelayanan Administrasi Umum 2024

Politeknik Pariwisata NHI Bandung — Periode Semester I Tahun 2024

Survei Kepuasan Pelayanan Administrasi Umum Semester I Tahun 2024 dilaksanakan untuk mengevaluasi kualitas layanan internal yang diberikan oleh Bagian Kepegawaian, Keuangan, Rumah Tangga, serta Tata Usaha di Politeknik Pariwisata NHI Bandung. Survei ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan skala penilaian *puas* dan *tidak puas* serta pengukuran nilai unsur layanan. Hasil survei memberikan gambaran objektif mengenai persepsi pegawai terhadap efektivitas, efisiensi, kecepatan, dan kualitas penyelenggaraan layanan administrasi.

Secara umum, survei menunjukkan bahwa mayoritas pegawai merasa **puas terhadap layanan administrasi** di seluruh unit, meskipun terdapat beberapa aspek yang masih memerlukan peningkatan. Penjelasan per bagian adalah sebagai berikut.

1. Bagian Kepegawaian

Tingkat kepuasan layanan pada Bagian Kepegawaian mencapai **95,62%**, menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai menilai pelayanan yang diberikan sangat baik. Setiap unsur pelayanan memperoleh nilai rata-rata di atas 1,00 (skala maksimum 1,25), yang mengindikasikan persepsi positif yang konsisten.

Unsur pelayanan dengan nilai tertinggi terdapat pada **kecepatan layanan kepegawaian (nilai 1,08)**. Hal ini menggambarkan bahwa pegawai merasa proses pelayanan, termasuk respon terhadap permohonan administrasi kepegawaian, berjalan cepat dan efisien.

Aspek lain seperti **kemudahan prosedur layanan, keterbukaan informasi, kejelasan SOP**, serta **kompetensi dan keramahan petugas** juga berada pada tingkat kepuasan tinggi. Walaupun demikian, tercatat sebagian kecil responden menyatakan ketidakpuasan pada unsur **penanganan pengaduan** (16 responden tidak puas), sehingga aspek ini menjadi titik perhatian untuk perbaikan.

2. Bagian Keuangan

Bagian Keuangan memperoleh tingkat kepuasan **87,39%**, yang berarti kategori “baik”, namun berada di bawah dua unit lainnya. Dari data, terdapat beberapa unsur layanan yang menunjukkan beban kerja tinggi sekaligus kebutuhan peningkatan kualitas.

Unsur dengan jumlah ketidakpuasan tertinggi ialah **kecepatan dan ketepatan pencairan dana kegiatan dan perjalanan dinas**, dengan 52 responden menyatakan tidak puas. Kondisi

ini dapat disebabkan oleh kompleksitas administrasi keuangan, urgensi kegiatan, serta waktu realisasi anggaran.

Selain itu, unsur **keterbukaan informasi layanan keuangan, kejelasan kepastian layanan, dan kemudahan prosedur keuangan** memiliki nilai yang cukup baik namun tetap menunjukkan adanya responden tidak puas dalam jumlah cukup signifikan (antara 32–36 responden). Hal ini mengindikasikan perlunya percepatan proses internal, standarisasi layanan, serta peningkatan komunikasi prosedural.

Secara keseluruhan, layanan keuangan dinilai baik, namun memiliki ruang perbaikan terbesar dibanding unit lainnya.

3. Bagian Rumah Tangga (RT)

Bagian Rumah Tangga memperoleh tingkat kepuasan **86,10%**, yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas, meskipun unit ini memiliki proporsi ketidakpuasan tertinggi dibanding tiga bagian lainnya.

Unsur dengan ketidakpuasan terbanyak adalah **kebersihan dan kenyamanan kamar mandi serta sarana pendukung lainnya**, dengan 63 responden tidak puas. Nilai ini menunjukkan bahwa sarana sanitasi merupakan aspek paling kritis dan memerlukan perhatian prioritas dalam perbaikan.

Aspek **kebersihan ruang kerja, ruang kelas, dan ruang publik** juga mencatat ketidakpuasan relatif tinggi (47 responden). Namun, unsur lain seperti **keamanan fasilitas publik, kecukupan pramu ruang**, serta **kenyamanan ruang kerja dan publik** masih berada dalam kategori memadai.

Secara umum, kualitas sarana prasarana dinilai baik, namun elemen kebersihan dan kenyamanan fasilitas menjadi fokus utama peningkatan.

4. Bagian Tata Usaha

Tingkat kepuasan pada Bagian Tata Usaha mencapai **95,65%**, yang merupakan salah satu nilai tertinggi dalam survei ini. Hasil ini mencerminkan bahwa pelayanan administrasi surat-menyurat, arsip, dan kendaraan dinas berjalan sangat baik.

Unsur layanan dengan performa paling positif adalah **kecepatan dan akurasi pengelolaan surat masuk/keluar** serta **penjadwalan kendaraan dinas**, yang mendapatkan tingkat ketidakpuasan rendah (kurang dari 10 responden). Hal ini menandakan proses administrasi di bagian ini berjalan efektif dan responsif terhadap kebutuhan pegawai.

Sebagian kecil ketidakpuasan tercatat pada unsur **akses arsip surat keputusan dan surat tugas** (15 responden), namun secara keseluruhan pelayanan dinilai sangat baik.



Kesimpulan Umum

1. **Seluruh unit pelayanan administrasi menunjukkan tingkat kepuasan tinggi**, dengan rentang 86%–96%.
2. **Bagian Tata Usaha dan Bagian Kepegawaian** memperoleh nilai kepuasan tertinggi, mencerminkan efektivitas dan kualitas layanan yang stabil.
3. **Bagian Keuangan dan Bagian Rumah Tangga** memerlukan peningkatan pada aspek-aspek tertentu yang memiliki persentase ketidakpuasan lebih tinggi.
4. Aspek yang paling sering menimbulkan ketidakpuasan adalah:
 - Kecepatan pencairan dana (Keuangan)
 - Kebersihan dan kenyamanan fasilitas kamar mandi (RT)
 - Penanganan saran dan pengaduan (Beberapa unit)
5. Secara keseluruhan, **kinerja pelayanan administrasi umum Poltekpar NHI Bandung berada pada kategori “Baik” hingga “Sangat Baik”**, dengan mayoritas unsur layanan menunjukkan respons positif dari pegawai.