



LAPORAN

PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

POLTEKPAR NHI BANDUNG

TAHUN 2023



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas tersusunnya Laporan Pelayanan Informasi Publik Politeknik Pariwisata NHI Bandung Tahun 2023. Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban sekaligus wujud komitmen Politeknik Pariwisata NHI Bandung dalam melaksanakan keterbukaan informasi publik yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada pelayanan prima.

Laporan ini memuat gambaran pelaksanaan layanan informasi publik selama tahun 2023, meliputi berbagai kegiatan, capaian kinerja, serta upaya peningkatan kualitas pelayanan informasi kepada masyarakat. Melalui laporan ini, diharapkan masyarakat dan para pemangku kepentingan dapat memperoleh informasi yang komprehensif mengenai penyelenggaraan layanan informasi publik di lingkungan Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

Kami menyampaikan apresiasi dan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah mendukung pelaksanaan layanan informasi publik selama tahun 2023. Semoga laporan ini dapat menjadi bahan evaluasi dan referensi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan informasi publik yang berkelanjutan.

Bandung, 19 Februari 2023

Direktur,



Andar Danova L. Goeltom
NIP. 19710506 199803 1 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI	3
------------------	---

BAB I (PENDAHULUAN) GAMBARAN UMUM KEBIJAKAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK DI LINGKUNGAN POLTEKPAR NHI BANDUNG

A. VISI DAN MISI PPID POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG	6
B. TUGAS DAN FUNGSI PPID POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG	6
C. STRUKTUR ORGANISASI PPID POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG	7
D. PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI (PPID) POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG.....	8
E. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK.....	9

BAB II PELAKSANAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK

A. SARANA DAN PRASARANA LAYANAN INFORMASI PUBLIK YANG DIMILIKI BESERTA KONDISINYA	11
B. JAM OPERASIONAL PELAYANAN PUBLIK POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG.....	11
C. PLATFORM PELAYANAN INFORMASI POLTEKPAR NHI BANDUNG	13
E. SOSIALISASI MONITORING DAN EVALUASI PENGELOLAAN INFORMASI PUBLIK DI LINGKUNGAN KEMENPAREKRAF/BAPAREKRAF TAHUN 2023	14
F. PENGHARGAAN AJANG ANUGERAH PENGELOLAAN INFORMASI PUBLIK DI LINGKUNGAN KEMENPAREKRAF/BAPAREKRAF	15

BAB III RINCIAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK DAN SURVEY PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

A. JUMLAH PERMINTAAN INFORMASI PUBLIK DI LINGKUNGAN POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG.....	17
B. WAKTU YANG DIPERLUKAN DALAM MEMENUHI SETIAP PERMINTAAN INFORMASI PUBLIK DENGAN KLASIFIKASI TERTENTU	20
C. JUMLAH PERMINTAAN INFORMASI PUBLIK YANG DIKABULKAN BAIK SEBAGIAN ATAU SELURUHNYA;.....	20
D. JUMLAH PERMINTAAN INFORMASI PUBLIK YANG DITOLAK BESERTA ALASANNYA.....	20
E. SURVEY KEPUASAN PELAYANAN INFORMASI	20
1. SURVEY PELAYANAN INFORMASI MELALUI TELPON CALL CENTER DAN WHATSAPP	21
2. SURVEY PELAYANAN INFORMASI MELALUI INFORMATION CENTRE DAN PPID.....	22
3. SURVEY PELAYANAN INFORMASI MELALUI TATAP MUKA SECARA LANGSUNG DI KAMPUS POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG	23
4. SURVEY PELAYANAN INFORMASI TERKAIT KECEPATAN PETUGAS DALAM MENJAWAB PERTANYAAN.....	23

5. SURVEY KEPUASAN LAYANAN INFORMASI SECARA KESELURUHAN	25
---	----

**BAB IV KENDALA EKSTERNAL DAN INTERNAL DALAM PELAKSANAAN LAYANAN INFORMASI
PUBLIK, REKOMENDASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS
LAYANAN INFORMASI PUBLIK**

A. KENDALA EKSTERNAL.....	28
B. KENDALA INTERNAL	28
C. REKOMENDASI	29
D. TINDAK LANJUT.....	29

BAB I (PENDAHULUAN)

GAMBARAN UMUM KEBIJAKAN
LAYANAN INFORMASI PUBLIK
DI LINGKUNGAN POLITEKNIK
PARIWISATA NHI BANDUNG



A. VISI DAN MISI PPID POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG

Sebagai sebuah badan publik, Politeknik Pariwisata NHI Bandung menyelenggarakan layanan informasi dengan visi yaitu **“Terwujudnya pelayanan transformasi yang transparan dan akuntabel untuk memenuhi hak pemohon informasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku”**.

Adapun untuk mencapai visi tersebut Politeknik Pariwisata NHI Bandung menetapkan 4 (empat) misi yaitu:

1. Meningkatkan pengelolaan dan pelayanan informasi yang berkualitas, benar dan bertanggung jawab.
2. Membangun dan mengembangkan sistem penyediaan dan layanan informasi.
3. Meningkatkan dan mengembangkan kompetensi dan kualitas SDM dalam bidang pelayanan informasi.
4. Mewujudkan keterbukaan informasi Poltekpar NHI Bandung dengan proses yang cepat, tepat, mudah dan sederhana.

B. TUGAS DAN FUNGSI PPID POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG

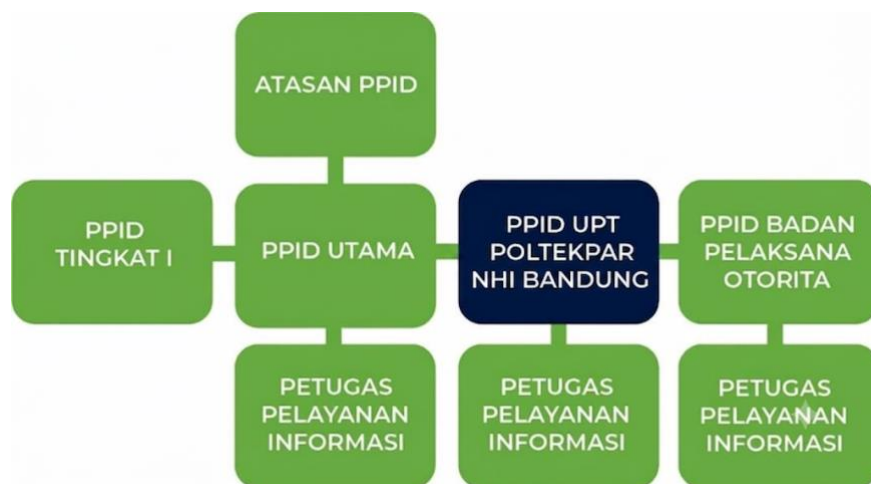
Berdasarkan Peraturan Menteri Pariwisata Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Pelayanan Informasi Publik di lingkungan Kementerian Pariwisata Republik Indonesia, Politeknik Pariwisata NHI Bandung merupakan PPID yang memiliki tugas dan fungsi sebagai berikut:

1. Pengklasifikasian informasi (Informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala, Informasi yang wajib diumumkan secara serta merta, Informasi yang wajib tersedia setiap saat, Informasi yang dikecualikan);
2. Mengkoordinasikan dan mengkonsolidasikan pengumpulan bahan informasi dan dokumentasi yang ada;
3. Menyimpan, mendokumentasikan, menyediakan dan memberi pelayanan informasi yang ada kepada publik;
4. Melakukan verifikasi bahan informasi publik yang ada;

5. Melakukan pemutakhiran informasi dan dokumentasi yang ada;
6. Menyediakan informasi dan dokumentasi yang ada untuk di akses oleh masyarakat;
7. Melakukan inventerisasi informasi yang dikecualikan untuk disampaikan kepada PPID Utama;
8. Memberikan laporan tentang pengelolaan informasi yang ada di lingkungannya kepada PPID Utama secara berkala

C. STRUKTUR ORGANISASI PPID POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG

Politeknik Pariwisata NHI Bandung merupakan Unit Pelaksana Teknis di bawah Kementerian Pariwisata RI yang menyelenggarakan pelayanan informasi dengan mengacu kepada Peraturan Menteri Pariwisata Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2025 Tentang Pelayanan Informasi Publik Di Lingkungan Kementerian Pariwisata Republik Indonesia. Adapun Struktur Organisasinya dapat dilihat pada bagan di bawah ini:



1.1 Bagan Struktur Organisasi PPID Politeknik Pariwisata NHI Bandung

**D. PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI (PPID)
POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG**



1.2 Bagan Struktur Poltekpar NHI Bandung Berdasarkan SK

Untuk melaksanakan Peraturan Menteri Pariwisata Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2025 Tentang Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Pariwisata Republik Indonesia, serta untuk melaksanakan pelayanan informasi publik di lingkungan Poltekpar NHI Bandung Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung telah membentuk Kelompok Kerja (Pokja) Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Politeknik Pariwisata NHI Bandung dengan Nomor surat Keputusan SK.43/KP.006/PPL/I/2025. Adapun Kelompok Kerja tersebut yaitu:

No.	Nama	Jabatan
1	Dr. Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc., CHE.,	Pengarah
2	Dr. Endang komesty Sinaga, S.S., MM	Penanggung Jawab I
3	Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par., CHE.	Penanggung Jawab II
4	Budi Setiawan, Drs., MM	Ketua
5	Riki Rahdiwansyah, A.Md.Par., S.M	Wakil Ketua
6	Mohamad Ridwan, SST. Par., MM.	Sekretaris
7	Aditya Ruhmana, SE.	Anggota

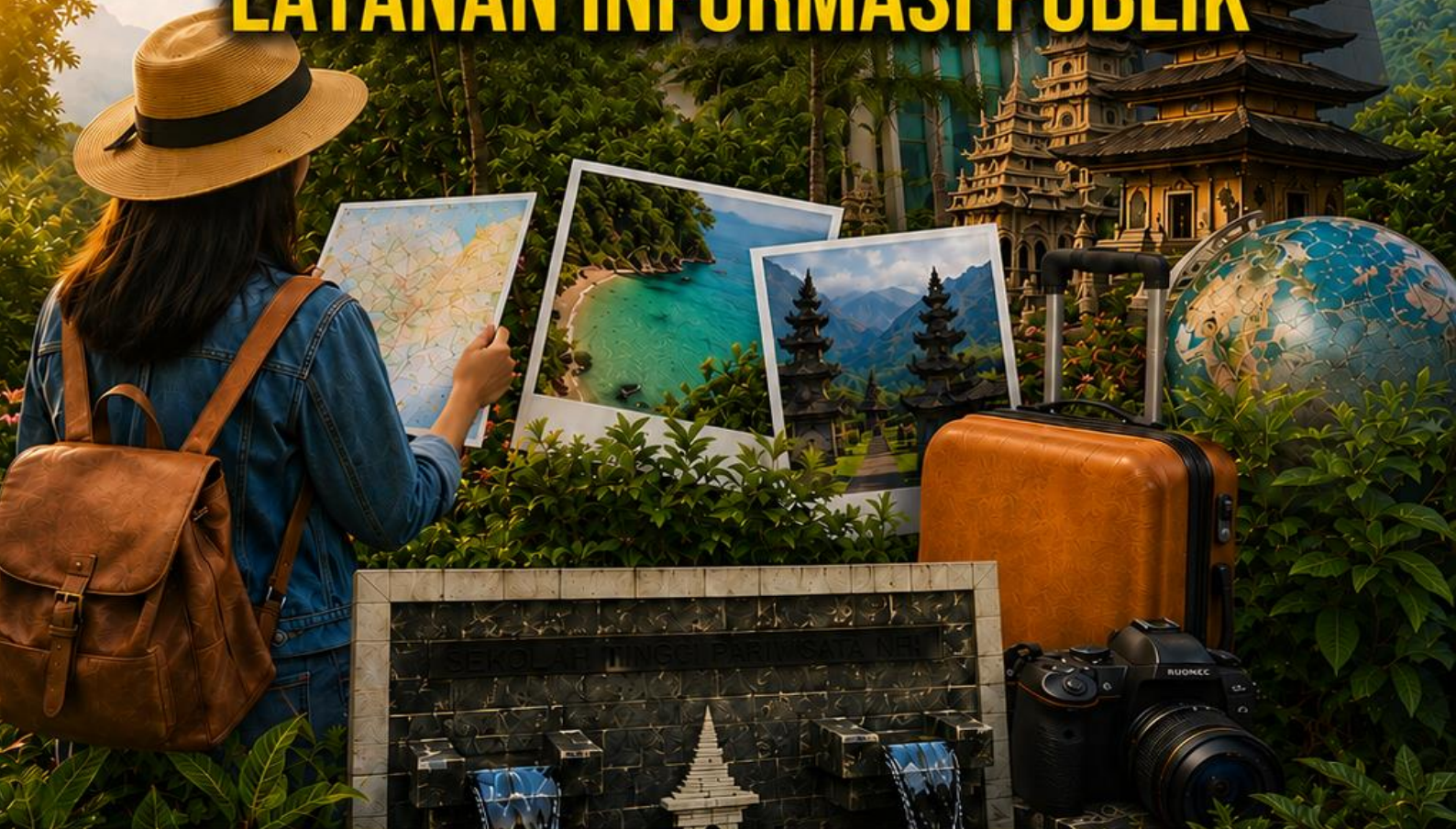
8	Nining Hernaningsih, SAP., M.AP.	Anggota
9	Anggia Quamella Hanovi,,SE., M.Tr.Par.	Anggota

E. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK

- A. Undang-Undang RI No. 14 tahun 2008, tentang Keterbukaan Informasi Publik
- B. Undang-Undang RI No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- C. Peraturan Pemerintah RI Nomor 61 Tahun 2010, tentang Pelaksanaan UU KIP Tahun2008
- D. Perpres No. 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010 - 2023;
- E. PermenPANRB No. 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan
- F. PermenPANRB No. 1 Tahun 2015, tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik
- G. Peraturan Komisi Informasi (PERKI) No. 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
- H. Peraturan Menteri Pariwisata Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Pariwisata RI
- I. Keputusan Menteri Pariwisata Republik indonesia Nomor SK/77/HK.01.02/MP/2023 tentang Standar Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Pariwisata RI.

BAB II

PELAKSANAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK



A. SARANA DAN PRASARANA LAYANAN INFORMASI PUBLIK YANG DIMILIKI BESERTA KONDISINYA

Penyelenggaraan layanan informasi sebuah badan publik sangat didukung oleh ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai. Karena itu Poltekpar NHI Bandung juga menyadari pentingnya sarana dan prasara yang *accessible* sehingga dapat mewujudkan visi layanan informasi yang cepat, akurat, cermat dan akuntabel. Selama tahun 2023 Poltekpar NHI Bandung telah menyiapkan berbagai bentuk sarana dan prasarana layanan informasi publik sebagai berikut:

I. Prasarana Layanan Informasi Politeknik Pariwisata NHI Bandung:



Sarana Ruang Tunggu pelayanan Informasi & Meja Layanan PPID Informasi layanan penerimaan tamu yang dilengkapi dengan stand banner standar layanan informasi di lingkungan Poltekpar NHI Bandung.

B. JAM OPERASIONAL PELAYANAN PUBLIK POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG

Sebagai wujud komitmen dalam memberikan pelayanan yang prima, transparan, dan akuntabel kepada masyarakat, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID)

Poltekpar NHI Bandung menetapkan standar waktu pelayanan resmi. Informasi ini ditujukan agar seluruh pemangku kepentingan, calon mahasiswa, dan masyarakat umum dapat mengakses layanan informasi pada waktu yang telah ditentukan.

The infographic features a dark blue background with a white logo in the top left corner. In the center, a man and a woman in brown uniforms are clapping. To the left, a red banner displays the face-to-face service hours. To the right, a green WhatsApp icon is shown above the text for the WhatsApp Helpdesk. A red banner at the bottom center lists the break times. The footer contains the text 'LAPORAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK'.

JAM OPERASIONAL PELAYANAN PUBLIK

SENIN - KAMIS
08.00 - 16.00

JUMAT
08.00 - 16.30

ISTIRAHAT:
SENIN - KAMIS 12.00 - 13.00
JUMAT 11.30 - 13.30

Whatsapp Helpdesk
Senin - Minggu
07.00 - 22.00

LAPORAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

1. Pelayanan Tatap Muka (Luring)

Pelayanan langsung di loket Ruang Pelayanan Informasi Publik dilayani setiap hari kerja dengan jadwal sebagai berikut:

- Senin – Kamis: Pukul 08.00 s.d. 16.00 WIB
Waktu Istirahat: Pukul 12.00 s.d. 13.00 WIB
- Jumat: Pukul 08.00 s.d. 16.30 WIB
Waktu Istirahat: Pukul 11.30 s.d. 13.30 WIB

2. Pelayanan Daring (Online melalui Whatsapp Helpdesk)

Untuk memberikan fleksibilitas dan kemudahan akses di luar jam kantor, Poltekpar NHI Bandung juga menyediakan layanan interaktif via *Whatsapp Helpdesk* yang beroperasi penuh :

- Senin – Minggu: Pukul 07.00 s.d. 22.00 WIB

Catatan Tambahan: Melalui pembagian waktu operasional yang terstruktur baik secara luring maupun daring, Poltekpar NHI Bandung siap mendampingi dan memberikan solusi informasi secara cepat, ramah, dan profesional demi mendukung keterbukaan informasi publik di lingkungan pendidikan tinggi vokasi pariwisata.

C. PLATFORM PELAYANAN INFORMASI POLTEKPAR NHI BANDUNG

Dalam rangka mewujudkan keterbukaan informasi publik yang cepat, mudah, dan transparan, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Poltekpar NHI Bandung mengintegrasikan berbagai saluran komunikasi. Penyediaan multi-platform ini bertujuan untuk memastikan seluruh lapisan masyarakat, calon mahasiswa, dan pemangku kepentingan dapat mengakses informasi serta mengajukan permohonan layanan secara efektif melalui kanal digital berikut:



1. Website Resmi

Layanan permohonan informasi resmi dan dokumentasi publik dapat diakses langsung secara daring melalui laman resmi lembaga pada tautan yang tersedia untuk menjamin keabsahan data.

2. WhatsApp HelpDesk

Saluran komunikasi instan utama untuk menanggapi setiap permohonan informasi dan menjawab pertanyaan publik secara cepat (*real-time*) melalui aplikasi pesan singkat.

3. SP4N LAPOR!

Sebagai bentuk integrasi pelayanan nasional, Poltekpar NHI Bandung terhubung dengan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat

(LAPOR!) untuk menangani permohonan, pertanyaan, maupun aspirasi resmi.

4. Media Sosial (Facebook & Instagram)

Pemanfaatan platform media sosial populer guna menjangkau masyarakat luas secara interaktif. Publik dapat mengajukan pertanyaan atau mencari informasi terkini melalui fitur *Chat* atau *Direct Message* (DM).

5. E-Mail Resmi

Untuk kebutuhan komunikasi yang lebih formal atau pengiriman berkas pendukung, pelayanan informasi dilayani melalui alamat pos elektronik (email) resmi lembaga di `kontak@poltekpar-nhi.ac.id`.

6. Barcode Terintegrasi

Penyediaan kode QR (*Barcode*) di berbagai titik strategis untuk mempermudah akses fisik ke digital. Pengguna cukup memindai kode tersebut untuk langsung terhubung dengan aplikasi WhatsApp HelpDesk

D. PENINGKATAN KAPASITAS SUMBER DAYA MANUSIA INFORMASI DAN PELAYANAN PUBLIK



E. SOSIALISASI MONITORING DAN EVALUASI PENGELOLAAN INFORMASI PUBLIK DI LINGKUNGAN KEMENPAREKRAF/BAPAREKRAF TAHUN 2023



LAPORAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK
 ...

SOSIALISASI MONITORING DAN EVALUASI PENGELOLAAN INFORMASI PUBLIK DI LINGKUNGAN KEMENPAREKRAF/BAPAREKRAF TAHUN 2023





26

Jakarta, 10 Agustus 2023 - Direktur Poltekpar NHI Bandung didampingi Ka. Unit TI/Komblik menghadiri Sosialisasi Monitoring dan Evaluasi Pengelolaan Informasi Publik di Lingkungan Kemenparekraf/Baparekraf Tahun 2023 bertempat di Merlynn Park Hotel, Jakarta.

Kegiatan diawali dengan laporan pelaksanaan kegiatan dari Ibu I Gusti Ayu Dewi Hendriyani, Kepala Biro Komunikasi Kemenparekraf yang juga menjabat sebagai PPID Utama yang dilanjutkan dengan sambutan dan pembukaan oleh Sekretaris Kemenparekraf/ Sekretaris Utama Baparekraf, Ibu Ni Wayan Giri Adnyani.

Hadir sebagai Keynote Speech Deputi Bidang Pelayan Publik Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Ibu Prof. Dr. Diah Natalisa, MBA dan Ketua Komisi Informasi Pusat, Bapak Dr. Ir. Donny Yoesgiantoro, MM, MPA, .

Di dalam kegiatan, Para direktur Poltekpar diwajibkan memberikan paparan presentasi terkait Pengelolaan PPID di satker masing-masing dan langsung dilaksanakan evaluasi oleh Ibu Annie Londa, Tenaga Ahli Komisi Informasi Pusat, Ibu I Gusti Ayu Dewi Hendriyani, Kepala Biro Komunikasi Kemenparekraf dan Ibu Katijah, Ketua Pokja Informasi Publik.

kegiatan ini menjadi implementasi Pasal 5 ayat (2) Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik (Perki SLIP) yang mengamanatkan Badan Publik untuk melakukan monitoring, evaluasi, dan pembinaan pelaksanaan layanan Informasi Publik pada instansinya sehingga optimalisasi pelayanan informasi publik di lingkungan Kemenparekraf/Baparekraf bisa terwujud.

F. PENGHARGAAN AJANG ANUGERAH PENGELOLAAN INFORMASI PUBLIK DI LINGKUNGAN KEMENPAREKRAF/BAPAREKRAF



LAPORAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK
 ...

PENGHARGAAN AJANG ANUGERAH PENGELOLAAN INFORMASI PUBLIK DI LINGKUNGAN KEMENPAREKRAF/BAPAREKRAF



Poltekpar NHI Bandung meraih penghargaan sebagai Politeknik Pariwisata Terbaik Pertama dalam keterbukaan Informasi Publik dengan kategori unit kerja PPID Pelaksana Kualifikasi INFORMATIF diantara Politeknik Pariwisata dan Badan Otorita Kemenparekraf.

Penghargaan langsung diserahkan oleh Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, Bapak Dr. H. Sandiaga Salahuddin Uno, B.B.A., M.B.A kepada Direktur Poltekpar NHI Bandung, Bapak Andar Danova L. Goeltom dalam ajang Anugerah Pengelolaan Informasi Publik di Lingkungan Kemenparekraf/Baparekraf dengan didampingi Sekretaris Kemenparekraf, Ibu Ni Wayan Giri Adnyani dan Kepala Biro Komunikasi Kemenparekraf Ibu I Gusti Ayu Dewi Hendriyani di Hotel Borobudur Jakarta, Selasa 24 Oktober 2023.

Kemenangan ini merupakan keberhasilan seluruh Sivitas Akademika Poltekpar NHI Bandung dalam menjalankan amanah Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, berdasarkan monitoring dan evaluasi yang dilakukan oleh Komisi informasi Pusat dan PPID Utama Kemenparekraf.

27

BAB III

RINCIAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK DAN SURVEY PELAYANAN INFORMASI PUBLIK



Helpdesk
0811-1821-186



Follow us
@poltekpar_nhi



Website
poltekpar-nhi.ac.id



Facebook
Poltekpar NHI Bandung

A. JUMLAH PERMINTAAN INFORMASI PUBLIK DI LINGKUNGAN POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG

1. Sepanjang tahun 2023, Politeknik Pariwisata NHI Bandung telah memberikan layanan informasi publik melalui berbagai jalur komunikasi untuk memastikan kebutuhan informasi masyarakat dapat terpenuhi secara efektif dan mudah diakses. Berdasarkan data rekapitulasi, layanan informasi paling banyak dimanfaatkan melalui **WhatsApp Helpdesk** dengan total **10.185 layanan**, menjadikannya kanal utama dalam penyampaian dan pelayanan informasi kepada masyarakat. Selain itu, layanan melalui **Information Centre** mencatat **113 layanan**, sementara **Call Centre** menerima **35 layanan**. Pada kanal **PPID** tercatat **2 permohonan informasi**, dan melalui **SP4N-LAPOR!** terdapat **1 laporan atau permohonan** yang diterima selama tahun 2023. Tingginya penggunaan WhatsApp Helpdesk menunjukkan bahwa layanan berbasis digital menjadi pilihan utama masyarakat dalam memperoleh informasi secara cepat, praktis, dan responsif. Data ini juga menggambarkan komitmen Poltekpar NHI Bandung dalam menyediakan berbagai alternatif akses informasi publik sesuai kebutuhan pengguna layanan. Hasil rekapitulasi tersebut menjadi bahan evaluasi sekaligus dasar pengembangan layanan informasi publik di masa mendatang, sehingga kualitas pelayanan dapat terus ditingkatkan melalui penguatan kanal komunikasi, optimalisasi layanan digital, dan peningkatan aksesibilitas informasi bagi seluruh masyarakat.

LAPORAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

REKAPITULASI JUMLAH PELAYANAN INFORMASI TAHUN 2023

No.	JALUR INFORMASI	TOTAL
1.	SP4N LAPOR	1
2.	Whatsapp Helpdesk	10.185
3.	Call Centre	35
4.	PPID	2
5.	Information Centre	113

2. Daftar kunjungan dari SMA/SMK di Indonesia Tahun 2023

No.	ASAL SEKOLAH	JUMLAH PESERTA	TANGGAL KUNJUNGAN
1	SMAN 1 RANCABUNGGUR 2023	110 ORANG	RABU/ 11-01-2023
2	SMA ASSALAAM SUKOHARJO	57 ORANG	KAMIS/ 12-01-2023
3	SMK SAHID JAKARTA	130 ORANG	SELASA/ 14-02-2023
4	SMK TARUMA NEGARA BOGOR	75 ORANG	RABU/ 15-02-2023
5	SMAN 1 MEGAMENDUNG	98 ORANG	SENIN/ 20 -02-2023
6	SMA 1 CIGOMBONG	55 ORANG	SELASA/ 21-02-2023
7	SMA PGRI 3 BOGOR & SMAN 1 RANCABUNGUR	80 ORANG	RABU/ 22-02-2023
8	SMA YAPAN INDONESIA	91 ORANG	KAMIS/23-02-2023
9	SMK KARYA MUDA DEPOK	72 ORANG	JUMAT/03-03-2023
10	SMA PERGURUAN RAKYAT 3 JATIM	83 ORANG	RABU/03-05-2023
11	NASSA SENIOR HIGH SCHOOL	64 ORANG	RABU/03-05-2023
12	SMK PARIWISATA PERCIK MADANI	65 ORANG	RABU/ 17-05-2023

13	AKADEMI KULINER MONAS PASIFIK	60 ORANG	SELASA/ 23-05-2023
14	SMKN 1 BOGOR	74 ORANG	SELASA/ 30-05-2023
15	SMAN 11 PALEMBANG	85 ORANG	RABU/ 31-05-2023
16	SMK ULIL ABAB DEPOK	86 ORANG	SELASA/ 13-06-2023
17	SMK 8 PALEMBANG	60 ORANG	SENIN/28-08-2023
18	SMK MUHAMMADIYAH SLAWI	130 ORANG	RABU/ 30-08-2023
19	SMAK PENABUR	119 ORANG	JUMAT/ 08-09-2023
20	SMAK TIRTAMARTA BPK PENABUR	236 ORANG	JUMAT/ 15-09-2023
21	SMA PELITA UTAMA BATAM	55 ORANG	SENIN/16-10-2023
22	SMKN 9 JAKARTA	29 ORANG	RABU/27-09-2023
23	SMA JAKARTA ISLAMIC SCHOOL	414 ORANG	KAMIS/ 12-10-2023
24	SMK PELITA UTAMA BATAM	60 ORANG	SENIN/ 16-10-2023
25	SMK PARIWISATA BUDI AGUNG	40 ORANG	KAMIS/ 19-10-2023
26	SMK ATLANTICA WISATA JAKARTA	165 ORANG	KAMIS/ 26-10-2023
27	SMA MARDI YUANA	71 ORANG	SENIN/30-10-2023
28	SMKN 1 SIJUK	335 ORANG	JUMAT/ 03-11-2023
29	SMK 2 WISATA PRINTIS DEPOK	180 ORANG	RABU/ 15-11-2023

Open House Poltekpar NHI Bandung merupakan salah satu kegiatan strategis dalam rangka mendukung pelaksanaan Penerimaan Mahasiswa Baru Politeknik Pariwisata NHI Bandung. Kegiatan ini memberikan kesempatan kepada siswa dan siswi SMA/SMK dari seluruh Indonesia untuk mengunjungi kampus, memperoleh informasi terkait program studi, sistem pembelajaran, serta meninjau secara langsung sarana dan prasarana yang mendukung proses pendidikan di Poltekpar NHI Bandung.

B. WAKTU YANG DIPERLUKAN DALAM MEMENUHI SETIAP PERMINTAAN INFORMASI PUBLIK DENGAN KLASIFIKASI TERTENTU

Untuk jumlah waktu yang diperlukan memenuhi setiap permintaan informasi public belum dapat direkam. Namun demikian berdasarkan ketentuan peraturan standar layanan informasi publik di lingkungan Politeknik Pariwisata NHI Bandung dibutuhkan waktu maksimal pemberian informasi bagi yang datang langsung selambat-lambatnya 1 jam sejak pemohon meminta informasi publik. Sedangkan bagi pemohon yang menggunakan surat selambat-lambatnya 10 hari kerja.

C. JUMLAH PERMINTAAN INFORMASI PUBLIK YANG DIKABULKAN BAIK SEBAGIAN ATAU SELURUHNYA;

Dari seluruh permohonan informasi publik yang diminta pemohon sebanyak 10.185 dan ada 2 permohonan informasi publik PPID pada tahun 2023. Keseluruhan informasi telah dapat dipenuhi/dikabulkan baik dikabulkan sebagian atau seluruhnya.

D. JUMLAH PERMINTAAN INFORMASI PUBLIK YANG DITOLAK BESERTA ALASANNYA.

Pada tahun 2023 ini **TIDAK ADA** permintaan informasi publik yang ditolak.

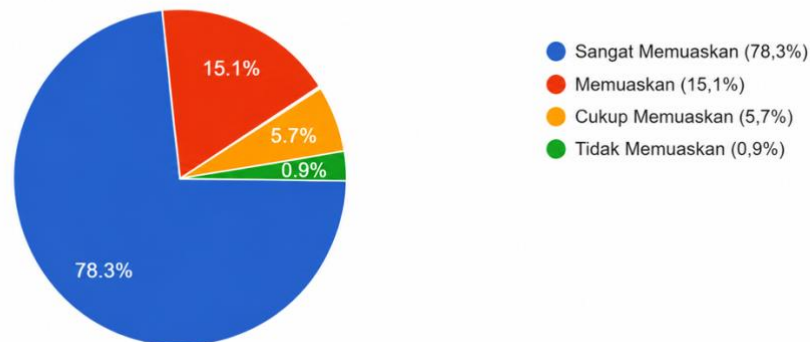
E. SURVEY KEPUASAN PELAYANAN INFORMASI

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan Informasi yang dilakukan oleh Humas Poltekpar NHI Bandung kepada masyarakat maka dilakukan survei terhadap kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan dengan hasil sebagai berikut:

1. SURVEY PELAYANAN INFORMASI MELALUI TELPON CALL CENTER DAN WHATSAPP

Pelayanan informasi melalui telepon call center/ whatsapp

237 responses



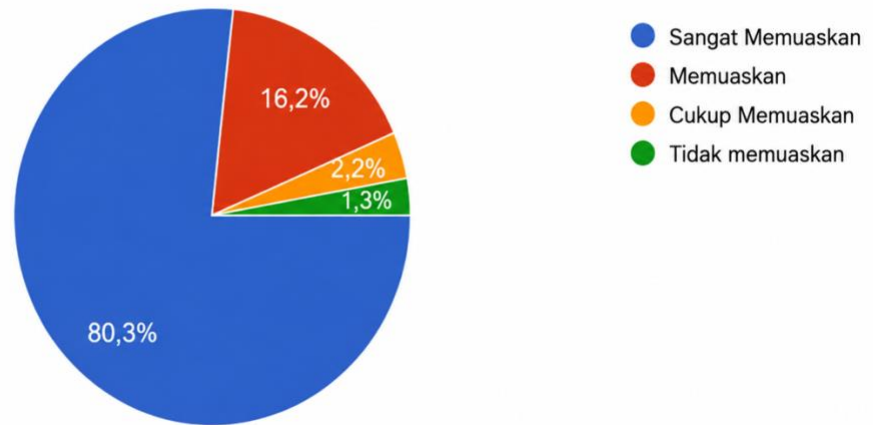
(Survey Pelayanan Infomasi Publik 2023)

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat terhadap layanan informasi melalui **Telepon Call Center dan WhatsApp** yang diikuti oleh **237 responden**, tingkat kepuasan pengguna layanan menunjukkan hasil yang sangat baik. Sebanyak **78,3% responden menyatakan sangat memuaskan**, sedangkan **15,1% responden menyatakan memuaskan** terhadap pelayanan yang diterima. Selain itu, **5,7% responden memberikan penilaian cukup memuaskan**, dan hanya **0,9% responden yang menyatakan tidak memuaskan**. Secara keseluruhan, **93,4% responden memberikan penilaian positif** pada kategori sangat memuaskan dan memuaskan. Hasil ini menunjukkan bahwa layanan informasi melalui Call Center dan WhatsApp telah mampu memberikan pelayanan yang cepat, responsif, mudah diakses, serta mampu memenuhi kebutuhan informasi masyarakat secara efektif. Tingginya tingkat kepuasan tersebut mencerminkan keberhasilan Politeknik Pariwisata NHI Bandung dalam mengoptimalkan layanan informasi berbasis digital sebagai sarana komunikasi utama dengan masyarakat. Ke depan, hasil survei ini akan menjadi dasar untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, memperkuat kapasitas petugas layanan, serta mengembangkan inovasi yang mendukung keterbukaan informasi publik yang semakin prima, transparan, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan.

2. SURVEY PELAYANAN INFORMASI MELALUI INFORMATION CENTRE DAN PPID

Pelayanan Informasi Melalui Information Centre dan PPID

237 responses



(Survey Pelayanan Infromasi Publik 2023)

Berdasarkan hasil survei Pelayanan Informasi Melalui Information Centre dan PPID yang diikuti oleh 237 responden, mayoritas responden memberikan penilaian sangat memuaskan, yaitu sebesar 80,3%. Hasil ini menunjukkan bahwa layanan informasi yang diberikan telah mampu memenuhi bahkan melampaui harapan sebagian besar pengguna layanan.

Selanjutnya, sebanyak 16,2% responden menilai pelayanan yang diterima memuaskan. Sementara itu, 2,2% responden memberikan penilaian cukup memuaskan, dan hanya 1,3% responden yang menyatakan pelayanan tidak memuaskan.

Secara keseluruhan, tingkat kepuasan terhadap pelayanan informasi melalui Information Centre dan PPID tergolong sangat tinggi, dengan akumulasi penilaian sangat memuaskan dan memuaskan mencapai 96,5% dari total responden. Hasil ini mencerminkan kualitas pelayanan yang baik, kemudahan akses informasi, serta respons yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Meski demikian, evaluasi dan perbaikan berkelanjutan tetap perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan dan meminimalkan tingkat ketidakpuasan pengguna.

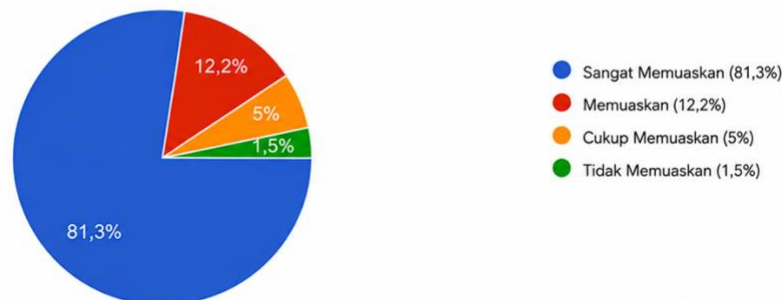
Secara keseluruhan, sebanyak 93,4% responden memberikan penilaian positif pada kategori sangat memuaskan dan memuaskan. Capaian ini menunjukkan bahwa layanan informasi yang diberikan melalui Information Centre dan PPID telah mampu memenuhi kebutuhan informasi masyarakat dengan baik, baik dari aspek kemudahan akses, kecepatan pelayanan, maupun kualitas informasi yang disampaikan.

Hasil survei ini menjadi indikator keberhasilan Politeknik Pariwisata NHI Bandung dalam menerapkan prinsip keterbukaan informasi publik yang berorientasi pada pelayanan prima. Ke depan, hasil evaluasi dan masukan dari masyarakat akan terus digunakan sebagai dasar untuk melakukan perbaikan berkelanjutan guna meningkatkan kualitas layanan informasi publik yang lebih efektif, responsif, dan inklusif.

3. SURVEY PELAYANAN INFORMASI MELALUI TATAP MUKA SECARA LANGSUNG DI KAMPUS POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG

Pelayanan Informasi Melalui Tatap Muka Secara Langsung
di Kampus Poltekipar NHI Bandung

237 responden



Berdasarkan hasil survei terhadap 237 responden mengenai pelayanan informasi melalui tatap muka secara langsung di Kampus Poltekipar NHI Bandung, mayoritas responden memberikan penilaian sangat memuaskan sebesar 81,3%.

Selanjutnya, sebanyak 12,2% responden menilai memuaskan, 5% menilai cukup memuaskan, dan 1,5% responden menilai tidak memuaskan.

Secara keseluruhan, tingkat kepuasan terhadap pelayanan tatap muka secara langsung di Kampus Poltekipar NHI Bandung tergolong sangat tinggi, dengan akumulasi penilaian sangat memuaskan dan memuaskan mencapai 93,5%.

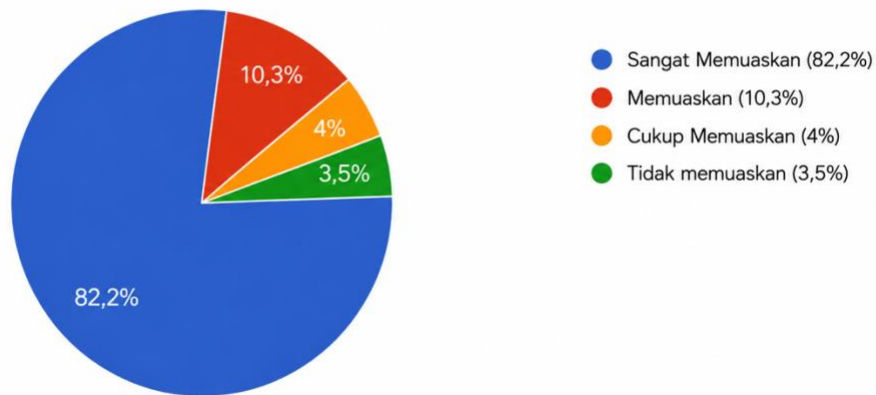
Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan sebagian besar pengguna layanan. Meskipun demikian, masih terdapat sebagian kecil responden yang menilai cukup memuaskan dan tidak memuaskan, sehingga perbaikan berkelanjutan tetap diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memberikan pengalaman terbaik bagi seluruh pengguna.

(Survey Pelayanan Infomasi Publik 2023)

4. SURVEY PELAYANAN INFORMASI TERKAIT KECEPATAN PETUGAS DALAM MENJAWAB PERTANYAAN

Pelayanan Informasi Kecepatan Petugas Dalam Menjawab Pertanyaan

237 responden



(Survey Pelayanan Informasi Publik 2023)

Berdasarkan hasil survei terhadap 237 responden mengenai kecepatan petugas dalam menjawab pertanyaan, mayoritas responden memberikan penilaian yang sangat positif terhadap pelayanan yang diberikan. Sebanyak 82,2% responden menyatakan sangat memuaskan, yang menunjukkan bahwa petugas dinilai mampu memberikan respons yang cepat, tepat, dan sesuai dengan kebutuhan informasi pengguna layanan.

Selain itu, 10,3% responden menilai pelayanan yang diberikan memuaskan, sementara 4% responden memberikan penilaian cukup memuaskan. Adapun responden yang menyatakan tidak memuaskan hanya sebesar 3,5% dari total responden.

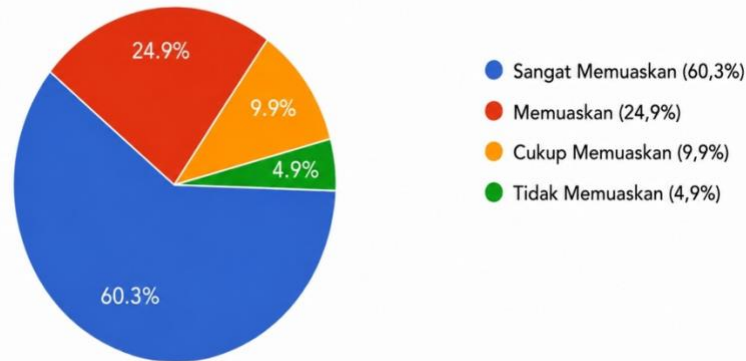
Secara keseluruhan, tingkat kepuasan terhadap kecepatan petugas dalam menjawab pertanyaan tergolong sangat tinggi, dengan akumulasi penilaian sangat memuaskan dan memuaskan mencapai 92,5%. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan informasi yang diberikan telah mampu memenuhi harapan sebagian besar pengguna layanan. Meskipun demikian, masih terdapat sebagian kecil responden yang memberikan penilaian cukup memuaskan dan tidak memuaskan, sehingga evaluasi serta peningkatan kualitas pelayanan perlu terus dilakukan untuk memastikan kecepatan dan ketepatan layanan dapat semakin optimal di

masa mendatang.

5. SURVEY KEPUASAN LAYANAN INFORMASI SECARA KESELURUHAN

Secara keseluruhan apakah anda merasa puas dengan informasi yang diberikan oleh petugas informasi Poltekpar NHI Bandung?

138 responses



(Survey Pelayanan Informasi Publik 2023)

Berdasarkan hasil survei terhadap 237 responden mengenai tingkat kepuasan secara keseluruhan terhadap informasi yang diberikan oleh petugas informasi Poltekpar NHI Bandung, mayoritas responden memberikan penilaian yang sangat positif. Sebanyak 84,2% responden menyatakan sangat memuaskan, yang menunjukkan bahwa layanan informasi yang diberikan telah mampu memenuhi kebutuhan dan harapan sebagian besar pengguna layanan.

Selain itu, 10,2% responden menilai pelayanan yang diberikan memuaskan, sementara 3,5% responden memberikan penilaian cukup memuaskan. Adapun responden yang menyatakan tidak memuaskan hanya sebesar 2,1% dari total responden.

Secara keseluruhan, tingkat kepuasan responden terhadap informasi yang diberikan oleh petugas informasi Poltekpar NHI Bandung tergolong sangat tinggi, dengan akumulasi penilaian sangat memuaskan dan memuaskan mencapai 94,4%. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan informasi yang diberikan telah berjalan dengan baik dan mampu memberikan pengalaman yang positif bagi sebagian besar pengguna layanan. Meskipun demikian, evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan

tetap perlu dilakukan secara berkelanjutan guna memastikan seluruh pengguna layanan memperoleh informasi yang cepat, akurat, dan sesuai dengan kebutuhan mereka.

BAB IV

**KENDALA EKSTERNAL DAN
INTERNAL DALAM PELAKSANAAN
LAYANAN INFORMASI PUBLIK,
REKOMENDASI DAN RENCANA
TINDAK LANJUT UNTUK
MENINGKATKAN KUALITAS
LAYANAN INFORMASI PUBLIK**



Penyelenggaraan layanan informasi publik di lingkungan Politeknik Pariwisata NHI Bandung selama tahun 2023 ini mengalami beberapa kendala baik eksternal maupun internal sebagaimana yang dijabarkan berikut ini:

A. KENDALA EKSTERNAL

Salah satu tantangan eksternal yang dihadapi dalam penyelenggaraan layanan informasi publik adalah belum optimalnya pemahaman masyarakat terhadap mekanisme dan prosedur permohonan informasi yang berlaku. Sebagian masyarakat masih belum terbiasa memanfaatkan berbagai kanal layanan berbasis teknologi informasi yang telah disediakan oleh Politeknik Pariwisata NHI Bandung, khususnya layanan dan inovasi yang baru dikembangkan.

Selain itu, masih terdapat kecenderungan masyarakat untuk memperoleh informasi secara langsung dengan datang ke kampus tanpa melalui mekanisme pelayanan informasi yang telah ditetapkan. Kebiasaan untuk melakukan konfirmasi atau penjadwalan terlebih dahulu sebelum berkunjung juga belum sepenuhnya diterapkan oleh pemohon informasi.

Kendala lainnya adalah masih ditemukannya permohonan informasi dari beberapa Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) yang tidak dilengkapi dengan identitas maupun surat tugas resmi dari lembaga yang diwakili. Kondisi tersebut mengharuskan petugas melakukan proses verifikasi tambahan guna memastikan keabsahan permohonan informasi yang diajukan.

B. KENDALA INTERNAL

Dari sisi internal, terdapat beberapa faktor yang memengaruhi optimalisasi penyelenggaraan layanan informasi publik. Salah satunya adalah keterbatasan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi khusus dalam memberikan pelayanan kepada penyandang disabilitas, terutama petugas yang menguasai bahasa isyarat.

Selain itu, proses pengumpulan dan penyediaan data informasi terkadang memerlukan waktu yang lebih panjang karena adanya perbedaan antara

data yang dimohonkan dengan data yang tersedia pada unit kerja terkait. Kondisi ini mengharuskan adanya koordinasi, penelusuran, dan verifikasi lebih lanjut agar informasi yang diberikan tetap akurat dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

C. REKOMENDASI

Sebagai upaya mengatasi berbagai kendala yang dihadapi, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat dijadikan langkah strategis dalam meningkatkan kualitas layanan informasi publik, antara lain:

1. Meningkatkan kompetensi dan kapasitas sumber daya manusia (SDM) petugas layanan informasi melalui keikutsertaan dalam kegiatan bimbingan teknis, pelatihan, workshop, serta studi banding (benchmarking) dengan instansi yang telah menerapkan praktik terbaik dalam pelayanan informasi publik.
2. Menyusun dan menerapkan mekanisme pengumpulan data serta format pelaporan yang lebih terstandarisasi dan selaras dengan karakteristik data pada masing-masing unit kerja, sehingga proses penyediaan informasi dapat dilakukan secara lebih efektif, efisien, akurat, dan tepat waktu.

D. TINDAK LANJUT

Politeknik Pariwisata NHI Bandung berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas penyelenggaraan layanan informasi publik secara berkelanjutan. Upaya tersebut akan dilakukan melalui penguatan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat maupun sivitas akademika terkait mekanisme layanan informasi publik yang tersedia.

Selain itu, peningkatan kompetensi petugas layanan informasi akan terus difasilitasi melalui berbagai program pengembangan kapasitas guna memperkuat kemampuan dalam memberikan pelayanan yang profesional dan responsif. Dengan berbagai langkah perbaikan tersebut, diharapkan Politeknik Pariwisata NHI Bandung dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan informasi publik yang transparan, cepat, tepat, akurat, serta akuntabel sesuai dengan prinsip keterbukaan informasi publik.