



LAPORAN

PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

POLTEKPAR NHI BANDUNG

TAHUN 2024



Helpdesk
0811-1821-186



Follow us
@poltekpar_nhi



Website
poltekpar-nhi.ac.id



Facebook
Poltekpar NHI Bandung

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas tersusunnya Laporan Tahunan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Politeknik Pariwisata NHI Bandung Tahun 2024. Laporan ini merupakan bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan layanan informasi publik dan pengelolaan dokumentasi di lingkungan Politeknik Pariwisata NHI Bandung selama tahun 2024, sekaligus wujud komitmen institusi dalam mewujudkan transparansi, akuntabilitas, dan pelayanan informasi yang berkualitas.

Laporan ini memuat berbagai capaian, kegiatan, serta upaya peningkatan layanan yang telah dilaksanakan guna mendukung keterbukaan informasi publik dan memenuhi kebutuhan informasi para pemangku kepentingan. Kami menyampaikan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi dalam pelaksanaan tugas PPID Politeknik Pariwisata NHI Bandung sepanjang tahun 2024. Semoga laporan ini dapat memberikan gambaran yang informatif dan menjadi bahan evaluasi untuk peningkatan kualitas layanan serta penguatan tata kelola informasi publik di masa mendatang.

Bandung, 19 Februari 2024

Direktur,



Dr. Anwari Masatip MM. Par., CEE
NIP.1975041520002121001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	5
DAFTAR ISI	5
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
D. CAPAIAN PELAYANAN PUBLIK TAHUN 2024.....	14
E. FORUM KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK KEMENTERIAN PARIWISATA.....	15
F. INOVASI PELAYANAN INFORMASI PUBLIK	16
G. PENJAJAKAN KERJASAMA KOLABORASI PUBLIKASI BERSAMA PPID UNIVERISTAS INDONESIA (UI) SEBAGAI PPID INFORMATIF	17
BAB III RINCIAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK DAN SURVEY PELAYANAN INFORMASI PUBLIK	
A. JUMLAH PERMINTAAN INFORMASI PUBLIK DI LINGKUNGAN POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG.....	20
B. WAKTU YANG DIPERLUKAN DALAM MEMENUHI SETIAP PERMINTAAN INFORMASI PUBLIK DENGAN KLASIFIKASI TERTENTU	23
C. JUMLAH PERMINTAAN INFORMASI PUBLIK YANG DIKABULKAN BAIK SEBAGIAN ATAU SELURUHNYA;	23
D. JUMLAH PERMINTAAN INFORMASI PUBLIK YANG DITOLAK BESERTA ALASANNYA.....	23
E. SURVEY KEPUASAN PELAYANAN INFORMASI	23
1. SURVEY PELAYANAN INFORMASI MELALUI TELPON CALL CENTER DAN WHATSAPP	24
2. SURVEY PELAYANAN INFORMASI MELALUI INFORMATION CENTRE DAN PPID	25
3. SURVEY PELAYANAN INFORMASI MELALUI TATAP MUKA SECARA LANGSUNG DI KAMPUS POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG	26

4. SURVEY PELAYANAN INFORMASI TERKAIT KECEPATAN PETUGAS DALAM MENJAWAB PERTANYAAN	27
5. SURVEY KEPUASAN LAYANAN INFORMASI SECARA KESELURUHAN	28
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	31
B. KENDALA INTERNAL	31

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

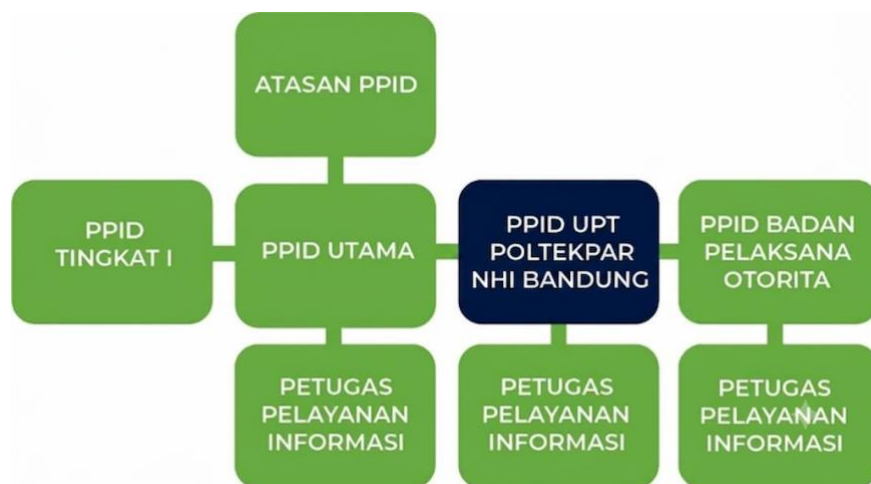
Berdasarkan Peraturan Menteri Pariwisata Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2024 tentang Pelayanan Informasi Publik di lingkungan Kementerian Pariwisata Republik Indonesia, Politeknik Pariwisata NHI Bandung merupakan PPID yang memiliki tugas dan fungsi sebagai berikut:

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. Anawari Masatip, M.M.Par.,CEE.	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

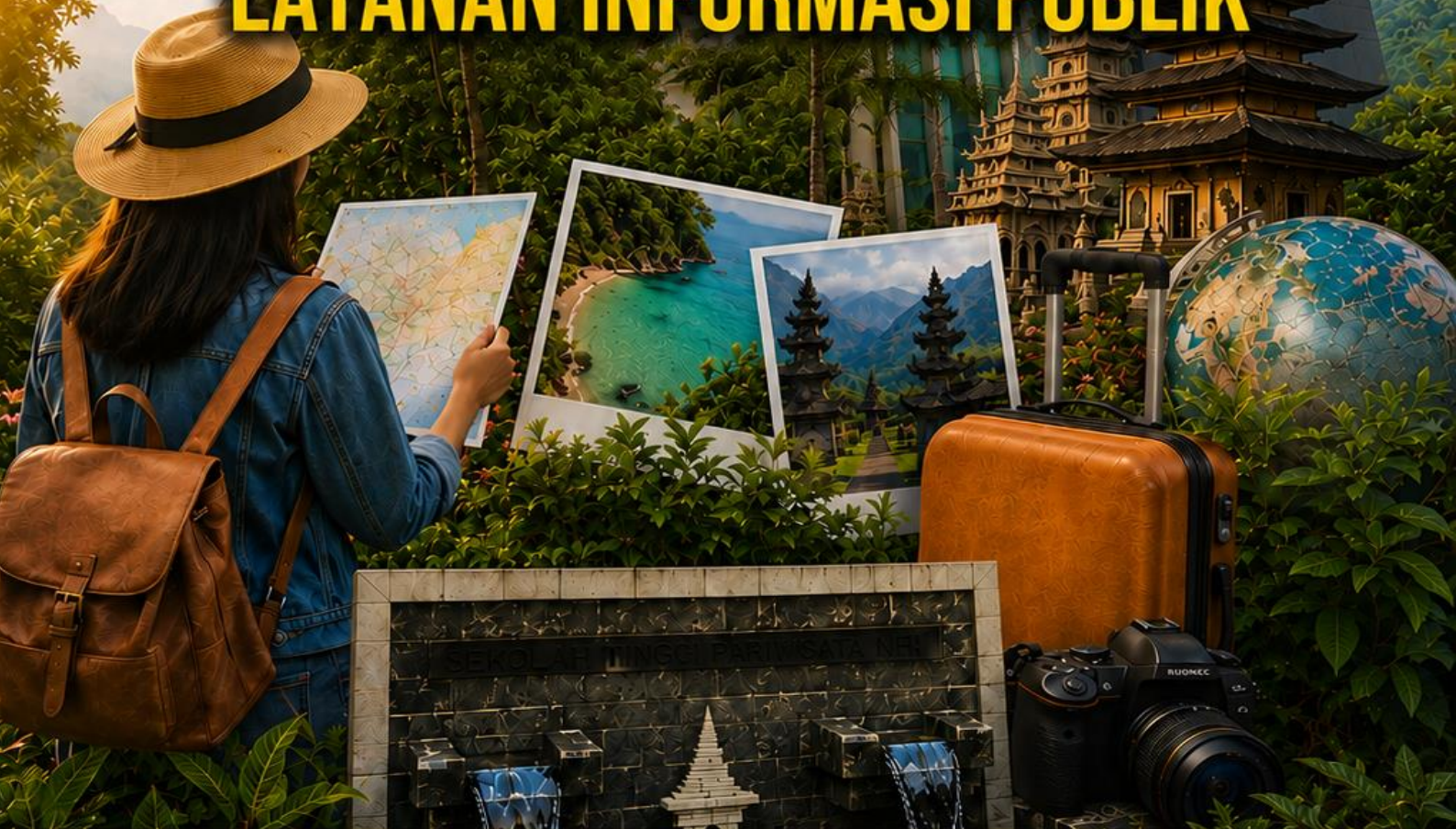
9	Anggia Quamella Hanovi, ,SE., M.Tr.Par.	Anggota
---	---	---------

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 Tahun 2008
- D. Perpres No. 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010 - 2024;
- 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 2024 tentang Standar Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Pariwisata RI
- I. Keputusan Menteri Pariwisata Republik Indonesia Nomor SK/77/HK.01.02/MP/2024 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 2024 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 dan 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 red banner on the left and a yellow WhatsApp icon on the right. In the center, two staff members in brown uniforms are clapping. The text is in white and yellow.

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

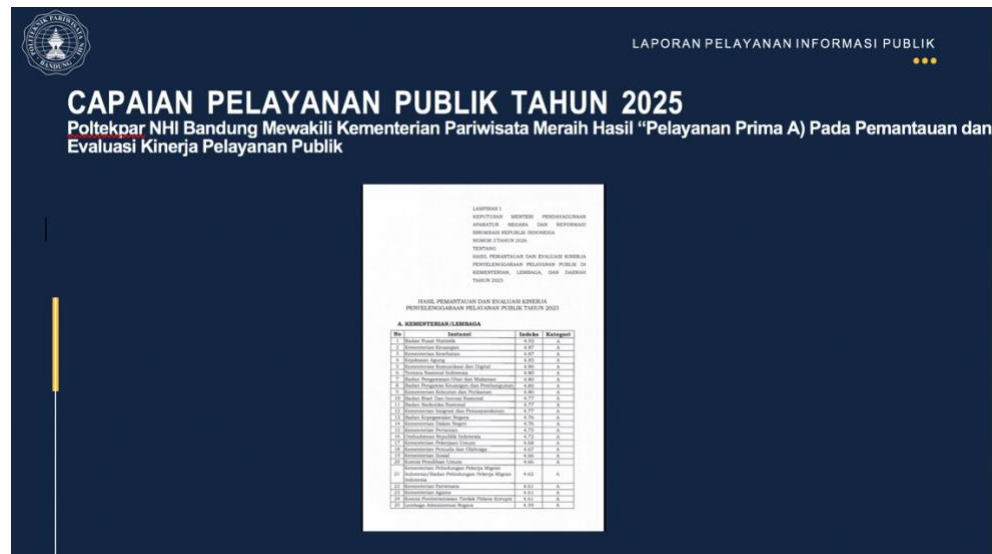
Untuk kebutuhan komunikasi yang lebih formal atau pengiriman berkas pendukung, pelayanan informasi dilayani melalui alamat pos elektronik (email) resmi lembaga di `kontak@poltekpar-nhi.ac.id`.

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. CAPAIAN PELAYANAN PUBLIK TAHUN 2024

Politeknik Pariwisata NHI Bandung kembali menorehkan prestasi membanggakan dengan mewakili Kementerian Pariwisata dalam Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik Tahun 2024 yang diselenggarakan oleh Kementerian PANRB. Berdasarkan hasil evaluasi tersebut, Kementerian Pariwisata berhasil meraih predikat “Pelayanan Prima (Kategori A)”, yang merupakan pengakuan atas komitmen dalam menghadirkan pelayanan publik yang berkualitas, inovatif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.



Capaian ini menjadi bukti nyata bahwa upaya peningkatan tata kelola layanan, transparansi informasi, pemanfaatan teknologi digital, serta penguatan budaya pelayanan terus dilakukan secara berkelanjutan. Sebagai satuan kerja di bawah Kementerian Pariwisata, Poltekpar NHI Bandung turut berkontribusi dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik melalui berbagai inovasi layanan pendidikan, informasi publik, dan administrasi yang mudah diakses, cepat, serta akuntabel.

Prestasi ini menjadi motivasi bagi seluruh sivitas akademika Poltekpar NHI Bandung untuk terus memberikan pelayanan terbaik, menjaga kepercayaan masyarakat, serta mendukung terwujudnya birokrasi yang profesional, responsif, dan berintegritas.

E. FORUM KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK KEMENTERIAN PARIWISATA

Politeknik Pariwisata NHI Bandung meraih penghargaan sebagai Politeknik Pariwisata dengan Kategori Menuju Informatif pada Forum Keterbukaan Informasi Publik Kementerian Pariwisata Tahun 2024. Penghargaan ini menjadi bentuk apresiasi atas komitmen institusi dalam meningkatkan transparansi, akuntabilitas, serta kualitas layanan informasi publik kepada masyarakat.

Melalui penguatan tata kelola informasi, optimalisasi layanan PPID, dan pemanfaatan kanal komunikasi digital, Poltekpar NHI Bandung terus

berupaya menghadirkan informasi yang mudah diakses, cepat, akurat, dan terpercaya. Pencapaian ini sekaligus menjadi motivasi untuk terus meningkatkan budaya keterbukaan informasi sebagai bagian dari tata kelola perguruan tinggi yang profesional dan berorientasi pada pelayanan publik



F. INOVASI PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

Narasi Singkat Sebagai bentuk komitmen dalam mewujudkan layanan informasi publik yang inklusif dan ramah bagi seluruh lapisan masyarakat, PPID Politeknik Pariwisata NHI Bandung menghadirkan inovasi layanan berupa **Form Braille PPID**. Inovasi ini mencakup dokumen Permohonan Informasi Publik, Maklumat Informasi Publik, serta Formulir Pernyataan Keberatan atas Permohonan Informasi Publik yang disajikan dalam huruf Braille untuk memudahkan akses bagi penyandang disabilitas netra. Penyediaan Form Braille ini merupakan upaya nyata dalam menjamin kesetaraan hak atas informasi publik, sekaligus mendukung prinsip keterbukaan informasi yang aksesibel, non-diskriminatif, dan berorientasi pada pelayanan prima. Melalui inovasi ini, Poltekpar NHI Bandung terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik yang inklusif bagi seluruh masyarakat.



G. PENJAJAKAN KERJASAMA KOLABORASI PUBLIKASI BERSAMA PPID UNIVERISTAS INDONESIA (UI) SEBAGAI PPID INFORMATIF

Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan informasi publik dan mewujudkan tata kelola PPID yang transparan, Politeknik Pariwisata NHI Bandung melaksanakan penjajakan kerja sama dan kolaborasi publikasi bersama PPID Universitas Indonesia (UI) yang telah meraih predikat PPID Informatif. Kegiatan ini bertujuan untuk mempelajari praktik terbaik (best practices) dalam pengelolaan keterbukaan informasi publik, pelayanan informasi, serta strategi komunikasi yang efektif kepada masyarakat.

Melalui kunjungan dan diskusi langsung di Sentra Informasi dan Pelayanan Publik Universitas Indonesia, tim PPID Poltekpar NHI Bandung memperoleh wawasan mengenai sistem pelayanan, pengelolaan permohonan informasi, pemanfaatan teknologi informasi, serta penguatan kapasitas kelembagaan PPID. Hasil dari kegiatan ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam pengembangan layanan informasi publik yang lebih terbuka, responsif, dan berkualitas di lingkungan Poltekpar NHI Bandung.



Penjajakan Kerjasama Kolaborasi Publikasi Bersama PPID Universitas Indonesia (UI) Sebagai PPID Informatif

Untuk Mewujudkan PPID Pelaksana Yang Terbuka



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 2024, layanan informasi publik di Politeknik Pariwisata NHI Bandung dilaksanakan melalui berbagai jalur komunikasi untuk memastikan kemudahan akses informasi bagi masyarakat. Berdasarkan data rekapitulasi pelayanan informasi, kanal **WhatsApp Helpdesk** menjadi media yang paling banyak digunakan dengan total **7.328 layanan**, menunjukkan tingginya efektivitas dan preferensi masyarakat terhadap layanan informasi yang cepat, mudah, dan responsif melalui platform digital. Selain itu, layanan melalui **Information Centre** mencatat **83 layanan**, sedangkan **Call Centre** menerima **41 layanan** selama periode pelaporan. Sementara itu, tidak terdapat pengaduan maupun permohonan informasi yang masuk melalui kanal **SP4N-LAPOR!** dan layanan **PPID** secara langsung pada tahun 2024. Data tersebut menunjukkan bahwa transformasi layanan informasi berbasis digital, khususnya melalui WhatsApp Helpdesk, telah menjadi sarana utama dalam memenuhi kebutuhan informasi publik. Hasil ini menjadi dasar bagi Poltekpar NHI Bandung untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, memperkuat aksesibilitas informasi, serta mengoptimalkan berbagai kanal komunikasi guna mendukung keterbukaan informasi publik yang efektif, cepat, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.



LAPORAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

REKAPITULASI JUMLAH PELAYANAN INFORMASI TAHUN 2024

No.	JALUR INFORMASI	TOTAL
1.	SP4N LAPOR	0
2.	Whatsapp Helpdesk	7.328
3.	Call Centre	41
4.	PPID	0
5.	Information Centre	83

2. Daftar kunjungan dari SMA/SMK di Indonesia Tahun 2024

No.	ASAL SEKOLAH	JUMLAH PESERTA	TANGGAL KUNJUNGAN
1	SMAN 22 KABUPATEN TANGGERANG	119 ORANG	SENIN/01/29/2024
2	SMAN 2 PADANG CERMIN	49 ORANG	RABU/01/31/2024
3	SMKN 7 KABUPATEN TANGERANG	135 ORANG	KAMIS/02/01/2024
4	SMA NIZAMIA ANDALUSIA	61 ORANG	SELASA/02/20/2024
5	SMK WINDIAN NUGRAHA BOGOR	88 ORANG	SELASA/ 02/27/2024
6	SMKN 3 TANJUNG PADANG	35 ORANG	RABU/ 02/28/2024
7	SMA ASSALAM SUKONARJO SURAKARTA	60 ORANG	RABU/ 02/28/2024
8	SMAN 10 BEKASI	61 ORANG	JUMAT/ 04/19/2024
9	POLITEKNIK NEGERI LAMPUNG	62 ORANG	SELASA/ 04/23/2024
10	SMKN 3 TANGERANG	63 ORANG	JUMAT/ 05/17/2024
11	SMA AN NURMANIYAH	64 ORANG	SENIN/05/20/2024
12	SMK FARMASI TUNAS MANDIRI	65 ORANG	SENIN/ 05/27/2024

13	SMK BUDI AGUNG JAKARTA	60 ORANG	KAMIS/ 08/29/2024
14	SMK KESATUAN BOGOR	64 ORANG	KAMIS/ 09/05/2024
15	SMKN 2 PADANG	35 ORANG	KAMIS/ 09/12/2024
16	SMKN 1 BENGKULU	86 ORANG	JUMAT/ 09/13/2024
17	SMK ATLANTICA WISATA JAKARTA	60 ORANG	SENIN 09/23/2024
18	SMA LASON RABBANY	100 ORANG	SELASA/ 10/15/2024
19	HARAPAN SMA	90 ORANG	JUMAT/ 11/01/2024
20	SMK MARPI YUANA	230 ORANG	SELASA/ 11/12/2024
21	SMK 2 WISATA PERINTIS DEPOK	55 ORANG	RABU/ 11/13/2024
22	SMK TEKNOLOGI & VOKASIONAL	29 ORANG	SENIN/ 11/18/2024
23	SMAN 11 KABUPATEN TANGERANG	414 ORANG	SENIN/ 12/02/2024
24	SMKN 2 KOTA JAMBI	60 ORANG	SELASA/ 12/10/2024
25	SMKN 9 JAKARTA	40 ORANG	RABU/ 12/11/2024
26	SMKN 7 KOTA TANGERANG	165 ORANG	KAMIS/ 12/12/2024
27	SMKN 66 Jakarta	71 ORANG	SELASA/ 12/17/2024
28	SMK JAKARTA PUSAT 1	335 0RANG	RABU/ 12/18/2024
29	SMK TARUMA NEGARA BOGOR	161 ORANG	SELASA/12/24/2024

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 7.328 dan tidak ada permohonan informasi publik PPID pada tahun 2024. Keseluruhan informasi telah dapat dipenuhi/dikabulkan baik dikabulkan sebagian atau seluruhnya.

D. JUMLAH PERMINTAAN INFORMASI PUBLIK YANG DITOLAK BESERTA ALASANNYA.

Pada tahun 2024 ini **TIDAK ADA** permintaan informasi publik yang ditolak.

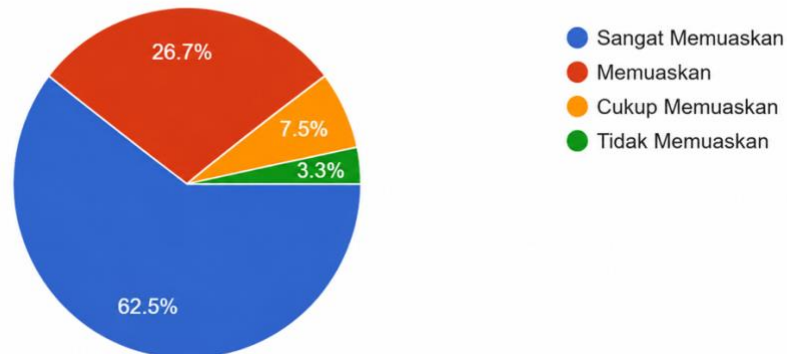
E. SURVEY KEPUASAN PELAYANAN INFORMASI

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

138 responses



(Survey Pelayanan Infomasi Publik 2024)

Berdasarkan hasil survei kepuasan terhadap layanan informasi melalui telepon Call Center dan WhatsApp yang diikuti oleh 138 responden, tingkat kepuasan pengguna layanan menunjukkan hasil yang sangat positif. Sebanyak 62,5% responden menyatakan sangat memuaskan, sementara 26,7% responden menyatakan memuaskan terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, 7,5% responden menilai layanan cukup memuaskan, dan hanya 3,3% responden yang menyatakan tidak memuaskan.

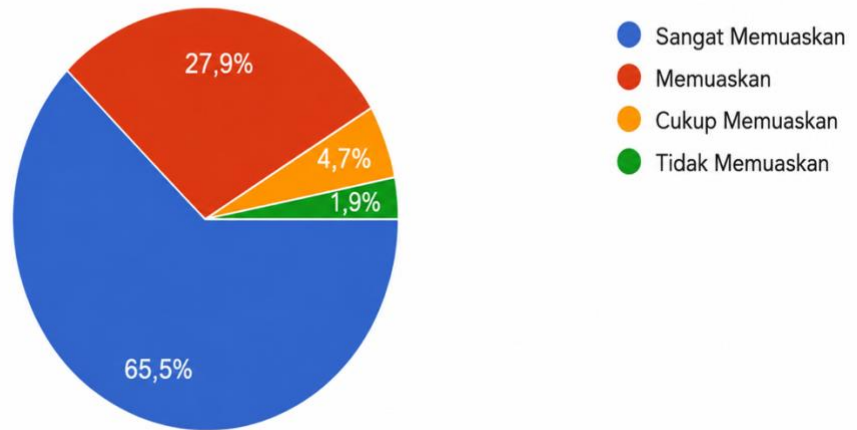
Data tersebut menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan, yaitu 89,2% responden, memberikan penilaian pada kategori memuaskan dan sangat memuaskan. Hasil ini mencerminkan bahwa pelayanan informasi melalui Call Center dan WhatsApp Poltekpar NHI Bandung telah berjalan dengan baik, responsif, mudah diakses, serta mampu memenuhi kebutuhan informasi masyarakat secara efektif.

Capaian ini menjadi indikator keberhasilan dalam penyelenggaraan layanan informasi publik sekaligus menjadi motivasi bagi Poltekpar NHI Bandung untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, mempercepat respons terhadap kebutuhan pengguna, dan mengembangkan inovasi layanan yang lebih optimal di masa mendatang.

2. SURVEY PELAYANAN INFORMASI MELALUI INFORMATION CENTRE DAN PPID

Pelayanan Informasi Melalui Information Centre dan PPID

138 responses



(Survey Pelayanan Informasi Publik 2024)

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat terhadap layanan informasi melalui Information Centre dan PPID yang diikuti oleh 138 responden, tingkat kepuasan pengguna layanan menunjukkan hasil yang sangat baik. Sebanyak 65,5% responden menyatakan sangat memuaskan, sedangkan 27,9% responden menyatakan memuaskan terhadap pelayanan yang diterima. Selain itu, 4,7% responden memberikan penilaian cukup memuaskan, dan hanya 1,9% responden yang menyatakan tidak memuaskan.

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.

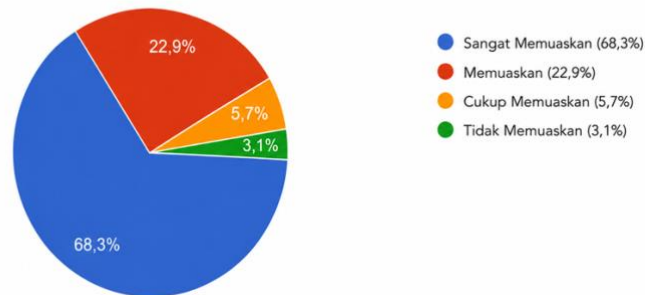
Hasil survei ini menjadi indikator keberhasilan Politeknik Pariwisata NHI Bandung dalam menerapkan prinsip keterbukaan informasi publik yang berorientasi pada pelayanan prima. Ke depan, hasil evaluasi dan masukan dari masyarakat akan terus digunakan sebagai dasar untuk melakukan perbaikan berkelanjutan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

138 responden



(Survey Pelayanan Infomasi Publik 2024)

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat terhadap **pelayanan informasi melalui tatap muka secara langsung di Kampus Politeknik Pariwisata NHI Bandung** yang diikuti oleh **151 responden**, diperoleh hasil yang menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap layanan yang diberikan.

Sebanyak **68,2% responden menyatakan Sangat Memuaskan**, sementara **17,4% responden menyatakan Memuaskan**. Selain itu, **10,6% responden memberikan penilaian Cukup Memuaskan**, dan hanya **3,8% responden yang menyatakan Tidak Memuaskan**.

Secara keseluruhan, tingkat kepuasan pada kategori **Sangat Memuaskan dan Memuaskan mencapai 85,6%**, yang mencerminkan bahwa pelayanan informasi secara langsung di lingkungan kampus telah berjalan dengan baik dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Hasil ini menunjukkan bahwa petugas layanan telah memberikan informasi secara ramah, responsif, jelas, dan profesional kepada para pengguna layanan.

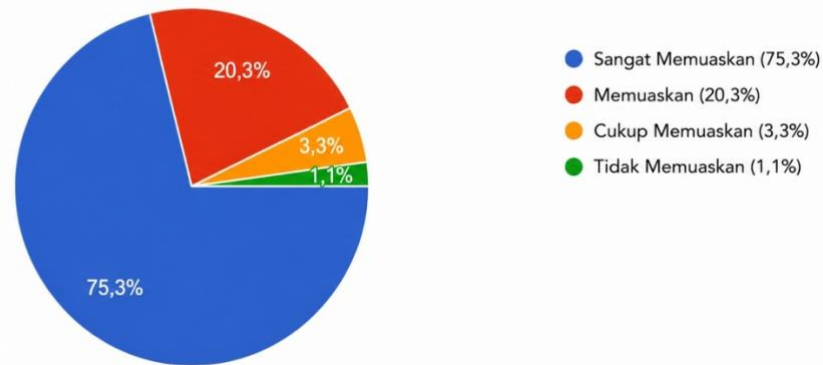
Capaian ini menjadi indikator positif atas komitmen Poltekipar NHI Bandung dalam mewujudkan pelayanan publik yang prima dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Meskipun demikian, evaluasi dan perbaikan secara berkelanjutan akan terus dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan, kenyamanan fasilitas, serta efektivitas penyampaian

informasi sehingga pengalaman pengguna layanan dapat semakin optimal di masa mendatang.

4. SURVEY PELAYANAN INFORMASI TERKAIT KECEPATAN PETUGAS DALAM MENJAWAB PERTANYAAN

Pelayanan Informasi Kecepatan Petugas Dalam Menjawab Pertanyaan

138 responden



(Survey Pelayanan Informasi Publik 2024)

Berdasarkan hasil survei terhadap 138 responden, penilaian terhadap kecepatan petugas informasi dalam menjawab pertanyaan menunjukkan hasil yang sangat positif. Sebanyak 75,3% responden menyatakan sangat memuaskan, sementara 20,3% responden menyatakan memuaskan. Dengan demikian, total 95,6% responden memberikan penilaian positif terhadap kecepatan pelayanan yang diberikan oleh petugas informasi Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

Selain itu, 3,3% responden menilai pelayanan yang diterima cukup memuaskan, sedangkan hanya 1,1% responden yang menyatakan tidak memuaskan. Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum petugas informasi Poltekpar NHI Bandung mampu memberikan respons yang cepat, tanggap, dan efektif dalam menjawab berbagai pertanyaan yang diajukan oleh pengguna layanan.

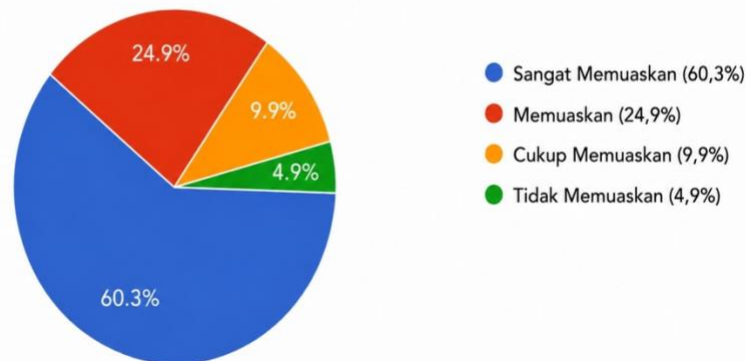
Capaian ini menjadi indikator bahwa standar pelayanan terkait kecepatan respons telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan harapan masyarakat. Meskipun demikian, masukan dari responden yang memberikan penilaian cukup memuaskan maupun tidak memuaskan tetap

menjadi bahan evaluasi penting untuk melakukan perbaikan secara berkelanjutan, sehingga kualitas pelayanan informasi dapat terus ditingkatkan dan mampu memberikan pengalaman layanan yang semakin optimal bagi seluruh pengguna layanan.

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 2024)

Berdasarkan hasil survei terhadap 138 responden, tingkat kepuasan terhadap informasi yang diberikan oleh petugas informasi Politeknik Pariwisata NHI Bandung menunjukkan hasil yang sangat positif. Sebanyak 60,3% responden menyatakan sangat memuaskan, sementara 24,9% responden menyatakan memuaskan. Dengan demikian, total 85,2% responden memberikan penilaian positif terhadap kualitas informasi dan pelayanan yang diberikan.

Selain itu, 9,9% responden menilai pelayanan yang diterima cukup memuaskan, sedangkan hanya 4,9% responden yang menyatakan tidak memuaskan. Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum petugas informasi Poltekpar NHI Bandung telah mampu memberikan layanan informasi yang baik, responsif, dan memenuhi kebutuhan mayoritas pengguna layanan.

Capaian ini menjadi indikator bahwa sistem pelayanan informasi yang diterapkan telah berjalan dengan efektif. Meskipun demikian, masukan dari responden yang memberikan penilaian cukup memuaskan maupun tidak memuaskan tetap menjadi bahan evaluasi penting untuk melakukan

perbaikan berkelanjutan, sehingga kualitas pelayanan informasi dapat terus ditingkatkan dan memberikan pengalaman yang semakin baik bagi masyarakat, calon mahasiswa, maupun seluruh pemangku kepentingan yang membutuhkan informasi terkait Poltekpar NHI Bandung.

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 2024 ini mengalami beberapa kendala baik eksternal maupun internal sebagaimana yang dijabarkan berikut ini:

A. KENDALA EKSTERNAL

Salah satu kendala eksternal yang dihadapi Politeknik Pariwisata NHI Bandung dalam penyelenggaraan layanan informasi publik adalah belum optimalnya pemahaman dan kepatuhan masyarakat terhadap prosedur permohonan informasi yang berlaku. Sebagian masyarakat masih belum terbiasa memanfaatkan sarana teknologi informasi yang telah disediakan oleh Poltekpar NHI Bandung, khususnya terhadap berbagai inovasi layanan yang baru diperkenalkan.

Selain itu, masih terdapat kecenderungan masyarakat untuk memperoleh informasi secara langsung dengan datang ke kampus dan berharap mendapatkan layanan tanpa melalui mekanisme atau petugas layanan informasi yang telah ditetapkan. Masyarakat juga umumnya belum terbiasa melakukan penjadwalan atau konfirmasi terlebih dahulu sebelum berkunjung ke Poltekpar NHI Bandung.

Kendala lainnya adalah masih ditemukannya permohonan informasi yang diajukan oleh beberapa Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) tanpa disertai identitas atau surat penugasan resmi dari lembaga yang diwakili, sehingga memerlukan proses verifikasi tambahan dalam pelaksanaan pelayanan informasi publik.

B. KENDALA INTERNAL

Penyelenggaraan layanan informasi publik di lingkungan Politeknik Pariwisata NHI Bandung selama tahun 2025 masih menghadapi sejumlah tantangan, baik yang berasal dari faktor eksternal maupun internal. Kendala-kendala tersebut menjadi bahan evaluasi untuk terus meningkatkan kualitas layanan informasi publik secara berkelanjutan.

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.