



LAPORAN

PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

POLTEKPAR NHI BANDUNG

TAHUN 2025



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 2025. Laporan ini merupakan bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan layanan informasi publik dan pengelolaan dokumentasi di lingkungan Politeknik Pariwisata NHI Bandung selama tahun 2025, 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 2025. 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

2026 Direktur,



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

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
D. CAPAIAN PELAYANAN PUBLIK TAHUN 2025.....	14
E. FORUM KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK KEMENTERIAN PARIWISATA.....	15

BAB III RINCIAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

A. JUMLAH PERMINTAAN INFORMASI PUBLIK DI LINGKUNGAN POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG	18
B. WAKTU YANG DIPERLUKAN DALAM MEMENUHI SETIAP PERMINTAAN INFORMASI PUBLIK DENGAN KLASIFIKASI TERTENTU	21
C. JUMLAH PERMINTAAN INFORMASI PUBLIK YANG DIKABULKAN BAIK SEBAGIAN ATAU SELURUHNYA.....	21
D. JUMLAH PERMINTAAN INFORMASI PUBLIK YANG DITOLAK BESERTA ALASANNYA.....	21
E.SURVEY KEPUASAN PELAYANAN INFORMASI	21
1. SURVEY PELAYANAN INFORMASI MELALUI TELPON CALL CENTER DAN WHATSAPP	22
2. SURVEY PELAYANAN INFORMASI MELALUI INFORMATION CENTRE DAN PPID	23
3. SURVEY PELAYANAN INFORMASI MELALUI TATAP MUKA SECARA LANGSUNG DI KAMPUS POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG	24
4. SURVEY PELAYANAN INFORMASI TERKAIT KECEPATAN PETUGAS DALAM MENJAWAB PERTANYAAN.....	25
5. SURVEY KEPUASAN LAYANAN INFORMASI SECARA KESELURUHAN	26

**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	29
B. KENDALA INTERNAL	29
C. REKOMENDASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT	30
D. TINDAK LANJUT	30
E. PENGHARGAAN PELAYANAN INFORMASI 2025	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

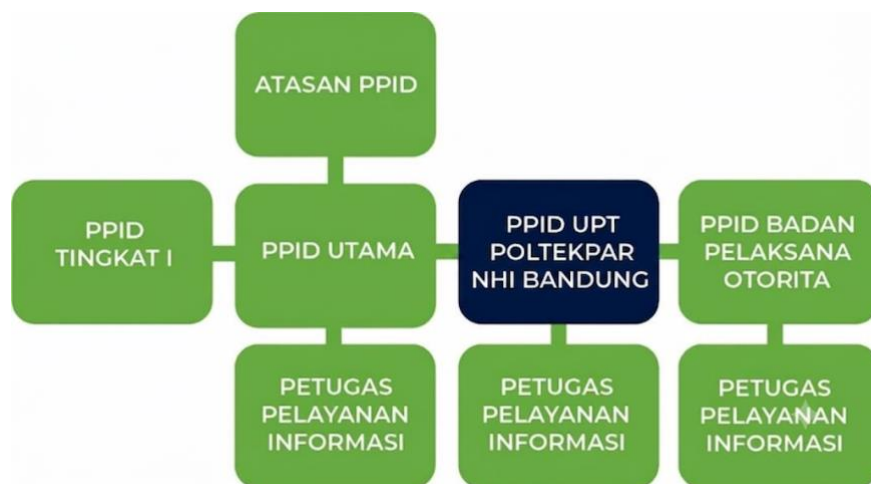
Berdasarkan Peraturan Menteri Pariwisata Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2025 tentang Pelayanan Informasi Publik di lingkungan Kementerian Pariwisata Republik Indonesia, Politeknik Pariwisata NHI Bandung merupakan PPID yang memiliki tugas dan fungsi sebagai berikut:

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. Anwari 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	Mohamad Ridwan, SST. Par., MM.	Ketua
5	Riki Rahdiwansyah, A.Md.Par., S.M	Wakil Ketua
6	Shinta Wardani, S.M.B., M.Par., MITHM.	Sekretaris
7	Aditya Ruhmana, SE.	Anggota
8	Nining Hernaningsih, SAP., M.AP.	Anggota

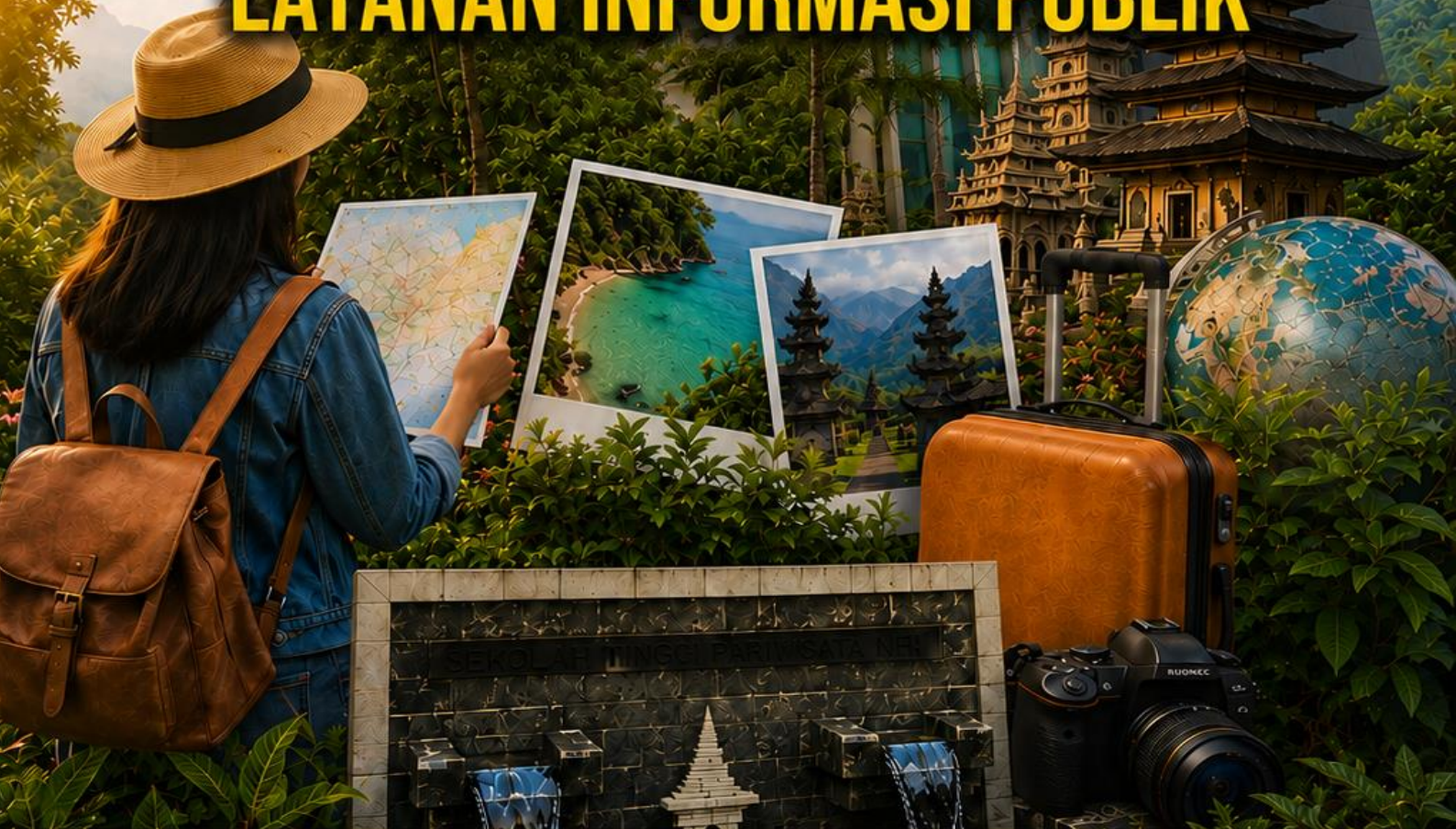
9	Anggia Quamella Hanovi, ,SE., M.Tr.Par.	Anggota
---	---	---------

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 - 2025;
- 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 2025 tentang Standar Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Pariwisata RI
- I. Keputusan Menteri Pariwisata Republik indonesia Nomor SK/77/HK.01.02/MP/2025 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.

JAM OPERASIONAL PELAYANAN PUBLIK

07

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

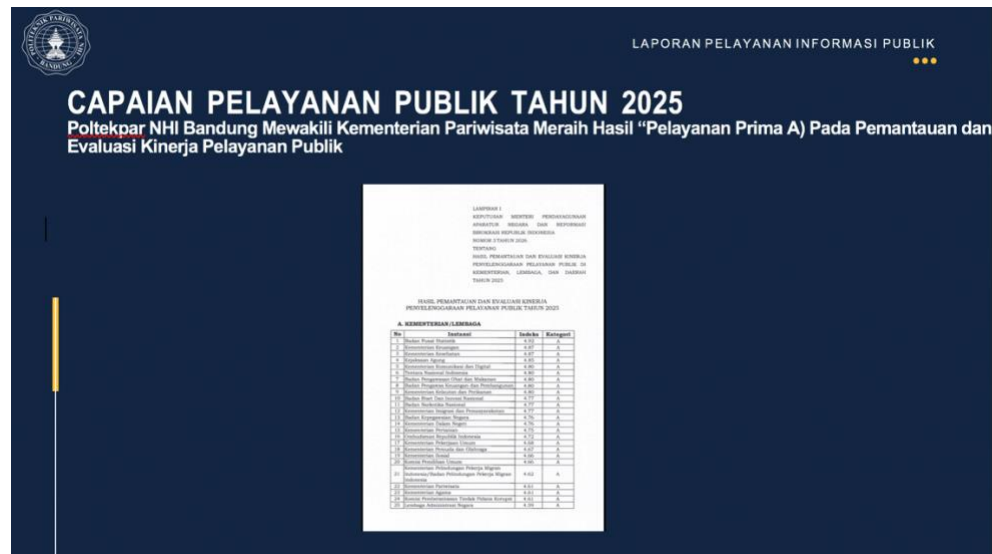
Untuk kebutuhan komunikasi yang lebih formal atau pengiriman berkas pendukung, pelayanan informasi dilayani melalui alamat pos elektronik (email) resmi lembaga di `kontak@poltekpar-nhi.ac.id`.

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 2025

Politeknik Pariwisata NHI Bandung kembali menorehkan prestasi membanggakan dengan mewakili Kementerian Pariwisata dalam Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik Tahun 2025 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 2025. 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



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. Pada Sepanjang tahun 2025, Politeknik Pariwisata NHI Bandung terus berkomitmen memberikan layanan informasi publik yang cepat, mudah diakses, dan responsif melalui berbagai kanal pelayanan. Berdasarkan data layanan yang dihimpun, WhatsApp Helpdesk menjadi kanal informasi yang paling banyak dimanfaatkan oleh masyarakat dengan total 8.193 layanan, menunjukkan tingginya kebutuhan akan layanan informasi yang praktis dan real-time.



LAPORAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

REKAPITULASI JUMLAH PELAYANAN INFORMASI TAHUN 2025

No.	JALUR INFORMASI	TOTAL
1.	SP4N LAPOR	
2.	Whatsapp Helpdesk	8.193
3.	Call Centre	35
4.	PPID	2
5.	Information Centre	56

Selain itu, layanan informasi juga diberikan melalui Information Centre sebanyak 56 layanan, Call Centre sebanyak 35 layanan, serta layanan permohonan informasi melalui PPID sebanyak 2 permohonan informasi. Sementara itu, kanal SP4N LAPOR! tetap tersedia sebagai sarana penyampaian aspirasi, pengaduan, dan masukan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Data ini menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi digital, khususnya melalui WhatsApp Helpdesk, telah menjadi sarana utama masyarakat dalam memperoleh informasi terkait layanan Poltekpar NHI Bandung. Ke depan, Poltekpar NHI Bandung akan terus meningkatkan kualitas pelayanan informasi melalui berbagai kanal yang tersedia guna

mewujudkan pelayanan publik yang efektif, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Total layanan informasi yang tercatat pada tahun 2025 mencapai 8.286 layanan, yang mencerminkan tingginya tingkat interaksi dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan informasi Poltekpar NHI Bandung.

2. Daftar kunjungan dari sekolah-sekolah di NTB SMA/SMK Tahun 2025

No.	ASAL SEKOLAH	JUMLAH PESERTA	TANGGAL KUNJUNGAN
1	SMK AL-MADANI GARUT	128 PESERTA	KAMIS/ 09-01-2025
2	SMK PERSADA BANDAR LAMPUNG	40 PESERTA	JUM'AT/10-01-2025
3	SMA PGII I BANDUNG	272 PESERTA	RABU/12-02-2025
4	SMKN 1 BOJONG GEDE BOGOR	271 PESERTA	SENIN/17-02-2025
5	SMK BUDI MULIA DUA	30 PESERTA	KAMIS/ 20-02-2025
6	SMA NEGERI 1 CABANGBUNGIN	180 PESERTA	KAMIS/ 20-02-2025
7	SMAN 10 BEKASI	300 PESERTA	SENIN/ 24-02-2025
8	SMA AN NURMANIYAH	459 PESERTA	RABU/26-02-2025
9	INSTITUT PARIWISATA BALI INTERNATIONAL	26 PESERTA	RABU/26-02-2025
10	POLITEKNIK NEGERI LAMPUNG	55 PESERTA	SELASA/15-04-2025
11	SMA ASSALAAM	66 PESERTA	SELASA/29-04-2025
12	SMA PGRI 1 KOTA BOGOR	104 PESERTA	SELASA/06-05-2025
13	SMA MARTIA BHAKTI	55 PESERTA	SELASA/20-05-2025
14	SMK PARIWISATA PHT CIANJUR	66 PESERTA	SELASA/02-06-2025
15	SMA HANDAYANI BANJARAN	65 PESERTA	KAMIS/19-06-2025
16	SMK MUHAMADIYAH SLAWI	55 PESERTA	SELASA/26-08-2025

17	SMA/SMK BUDI AGUNG JAKARTA	47 PESERTA	RABU/27-08-2025
18	SMAK PENABUR BINTARO JAYA	188 PESERTA	JUMAT/03-10-2025
19	SMA UNITY SCHOOL	58 PESERTA	SELASA/14-10-2025
20	NASSA SCHOOL BEKASI	54 PESERTA	RABU/22-10-2025
21	SMAK PENABUR GADING SERPONG	74 PESERTA	KAMIS/23-10-2025
22	SMK TEKNOLOGI DAN VOKASIONAL (TEKNOVO) SUBANG	41 PESERTA	KAMIS/23-10-2025
23	PSDKU SRAGEN PRODI DEP SEM.5	22 PESERTA	SELASA/28-10-2025
24	SMK NEGERI 1 BOJONGGEDE	72 PESERTA	RABU/12-11-2025
25	SMA AL MA'SOEM BANDUNG	98 PESERTA	KAMIS/13-11-2025
26	SMKS PGRI 39 JAKARTA	72 PESERTA	KAMIS/13-11-2025
27	SMA MARDI YUANA DEPOK	200 PESERTA	RABU/19-11-2025
28	SMK PARIWISATA METLAND SCHOOL BOGOR	52 PESERTA	KAMIS/20-11-2025
29	SMA CITRA NUSA CIBINONG	281 PESERTA	KAMIS/20-11-2025
30	SMK KARTIKA IV MALANG	60 PESERTA	RABU/26-11-2025
31	SMA KARAKTER	80 PESERTA	RABU/26-11-2025
32	SMA INTELLIGENTSIA NURUL ILMI SECONDARY SCHOOL	36 PESERTA	KAMIS/27-11-2025
33	SMA KORNITA BOGOR	109 PESERTA	KAMIS/27-11-2025
34	SMK PARIWISATA METLAND SCHOOL BOGOR	112 PESERTA	KAMIS/04-12-2025
35	SMKN 1 DEPOK	75 PESERTA	RABU/10-12-2025
36	SMA ANGKASA 2 HALIM JAKARTA TIMUR	316 PESERTA	RABU/11-12-2025

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 8.286 dan tidak ada permohonan informasi publik PPID pada tahun 2025. Keseluruhan informasi telah dapat dipenuhi/dikabulkan baik dikabulkan sebagian atau seluruhnya.

D. JUMLAH PERMINTAAN INFORMASI PUBLIK YANG DITOLAK BESERTA ALASANNYA.

Pada tahun 2025 ini **TIDAK ADA** permintaan informasi publik yang ditolak.

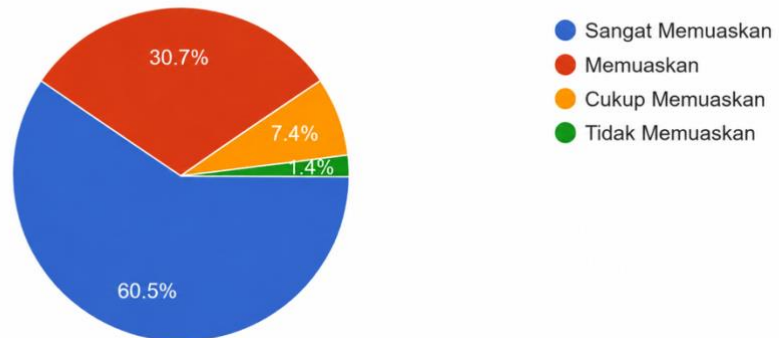
E. SURVEY KEPUASAN PELAYANAN INFORMASI

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

151 responses



(Survey Pelayanan Infomasi Publik 2025)

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat terhadap layanan informasi melalui Telepon Call Center dan WhatsApp Helpdesk yang diikuti oleh 151 responden, mayoritas responden memberikan penilaian yang sangat positif terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

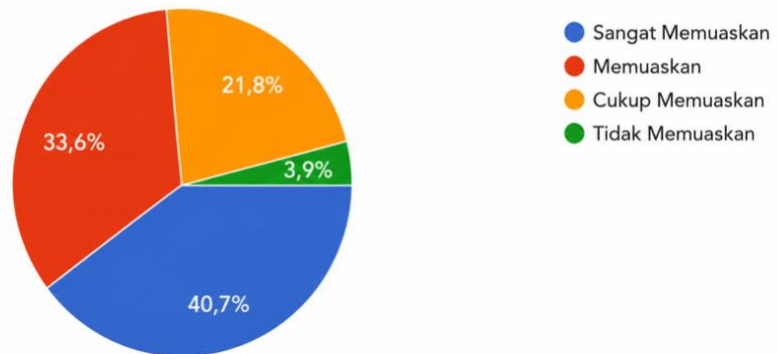
Sebanyak 60,5% responden menyatakan Sangat Memuaskan, sementara 30,7% responden menyatakan Memuaskan. Selain itu, 7,4% responden memberikan penilaian Cukup Memuaskan, dan hanya 1,4% responden yang menyatakan Tidak Memuaskan.

Hasil survei ini menunjukkan bahwa layanan informasi melalui Call Center dan WhatsApp Helpdesk telah mampu memenuhi kebutuhan informasi masyarakat secara efektif, responsif, dan mudah diakses. Tingginya tingkat kepuasan, yang mencapai 91,2% pada kategori Memuaskan dan Sangat Memuaskan, mencerminkan komitmen Poltekpar NHI Bandung dalam memberikan pelayanan informasi yang prima, cepat, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan.

2. SURVEY PELAYANAN INFORMASI MELALUI INFORMATION CENTRE DAN PPID

Pelayanan Informasi Melalui Information Centre dan PPID

151 responses



(Survey Pelayanan Informasi Publik 2025)

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat terhadap layanan informasi melalui Information Centre dan PPID yang diikuti oleh 151 responden, mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

Sebanyak 40,7% responden menyatakan Sangat Memuaskan, sementara 33,6% responden menyatakan Memuaskan. Selain itu, 21,8% responden memberikan penilaian Cukup Memuaskan, dan hanya 3,9% responden yang menyatakan Tidak Memuaskan.

Hasil survei ini menunjukkan bahwa layanan informasi yang diselenggarakan melalui Information Centre dan PPID telah mampu memenuhi kebutuhan informasi masyarakat dengan baik. Tingkat kepuasan pada kategori Sangat Memuaskan dan Memuaskan mencapai 74,3%, yang mencerminkan komitmen Poltekpar NHI Bandung dalam menyediakan layanan informasi yang mudah diakses, responsif, transparan, dan akuntabel.

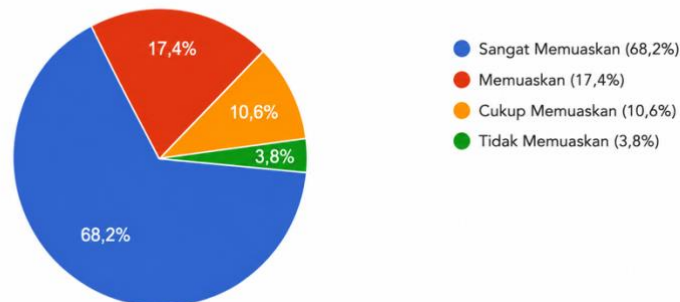
Temuan ini menjadi bahan evaluasi sekaligus motivasi bagi Poltekpar NHI Bandung untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik, memperkuat pengelolaan informasi dan dokumentasi, serta memberikan pengalaman layanan yang semakin baik bagi seluruh pemangku

kepentingan. Dengan perbaikan yang berkelanjutan, diharapkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan informasi publik dapat terus meningkat pada tahun-tahun mendatang.

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

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

151 responden



(Survey Pelayanan Infomasi Publik 2025)

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.

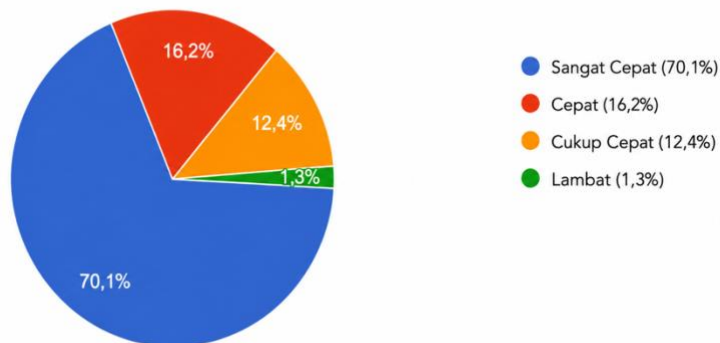
Capaian ini menjadi indikator positif atas komitmen Poltekpar NHI Bandung dalam mewujudkan pelayanan publik yang prima dan

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

151 responden



(Survey Pelayanan Informasi Publik 2025)

Berdasarkan hasil survei yang melibatkan **151 responden**, tingkat kepuasan terhadap **kecepatan petugas dalam menjawab pertanyaan** menunjukkan hasil yang sangat baik. Sebanyak **70,1% responden menilai petugas sangat cepat** dalam memberikan respons terhadap pertanyaan dan kebutuhan informasi yang disampaikan.

Selain itu, **16,2% responden menyatakan cepat**, sementara **12,4% responden menilai cukup cepat**. Hanya **1,3% responden yang memberikan penilaian lambat**, yang menunjukkan bahwa secara umum pelayanan informasi telah mampu memenuhi harapan masyarakat terkait kecepatan respons.

Jika digabungkan, sebanyak **86,3% responden memberikan penilaian positif pada kategori Sangat Cepat dan Cepat**, yang mencerminkan efektivitas dan responsivitas petugas dalam memberikan pelayanan informasi. Hasil ini menunjukkan bahwa Politeknik Pariwisata NHI Bandung

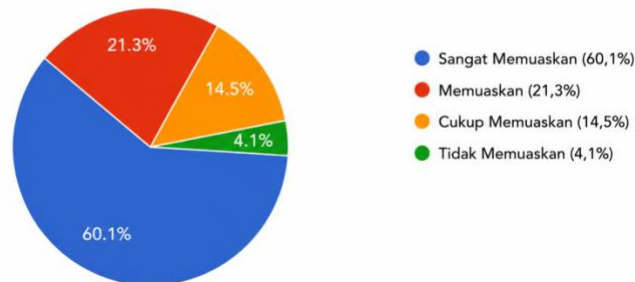
telah berhasil menghadirkan layanan informasi yang tanggap, profesional, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan.

Capaian tersebut menjadi indikator keberhasilan dalam menjaga kualitas pelayanan publik sekaligus menjadi motivasi untuk terus meningkatkan kecepatan dan kualitas respons, sehingga masyarakat dapat memperoleh informasi secara tepat waktu, akurat, dan memuaskan.

5. SURVEY KEPUASAN LAYANAN INFORMASI SECARA KESELURUHAN

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

151 responses



(Survey Pelayanan Informasi Publik 2025)

Berdasarkan hasil survei yang melibatkan **151 responden**, tingkat kepuasan masyarakat terhadap informasi yang diberikan oleh petugas informasi Politeknik Pariwisata NHI Bandung menunjukkan hasil yang sangat baik. Mayoritas responden menilai bahwa informasi yang diterima telah memenuhi kebutuhan mereka secara jelas, akurat, dan mudah dipahami.

Sebanyak **60,1% responden menyatakan Sangat Memuaskan**, sementara **21,3% responden menyatakan Memuaskan**. Selain itu, **14,5% responden memberikan penilaian Cukup Memuaskan**, dan hanya **4,1% responden yang menyatakan Tidak Memuaskan**.

Secara keseluruhan, tingkat kepuasan pada kategori **Sangat Memuaskan dan Memuaskan mencapai 81,4%**, yang menunjukkan bahwa kualitas informasi yang diberikan oleh petugas telah sesuai dengan harapan sebagian besar pengguna layanan. Hasil ini mencerminkan komitmen

Poltekpar NHI Bandung dalam menyediakan layanan informasi yang profesional, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Capaian tersebut menjadi indikator positif dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan informasi publik. Meskipun demikian, masukan dari responden akan terus menjadi bahan evaluasi untuk memperbaiki kualitas komunikasi, meningkatkan akurasi informasi, serta memastikan setiap pengguna layanan memperoleh informasi yang cepat, tepat, dan terpercaya. Dengan demikian, Poltekpar NHI Bandung dapat terus memperkuat kepercayaan masyarakat dan mewujudkan pelayanan informasi yang semakin prima.

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 2025 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

Dalam penyelenggaraan layanan informasi publik di lingkungan Politeknik Pariwisata NHI Bandung, terdapat beberapa kendala internal yang masih dihadapi, antara lain:

- Keterbatasan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi khusus dalam pelayanan informasi bagi penyandang disabilitas, terutama petugas yang menguasai bahasa isyarat.
- Proses pengumpulan dan penyediaan data informasi terkadang memerlukan waktu yang lebih lama karena adanya ketidaksesuaian

antara data yang dimohonkan dengan data yang tersedia atau dikelola oleh unit terkait, sehingga diperlukan koordinasi dan verifikasi lebih lanjut.

C. REKOMENDASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

Dari berbagai permasalahan yang dihadapi, beberapa rekomendasi patut dipertimbangkan untuk dijadikan solusi penyelesaian masalah antara lain:

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

D. TINDAK LANJUT

Politeknik Pariwisata NHI Bandung tetap berkomitmen untuk meningkatkan layanan informasi publik di tahun 2025. Tentunya dengan terus memberikan sosialisasi baik kepada eksternal maupun internal, layanan informasi di lingkungan Politeknik Pariwisata NHI Bandung diharapkan dapat mempertahankan predikat layanan informatif yang telah diperoleh Poltekpar NHI Bandung pada tahun 2025. Selain itu, pengembangan dan peningkatan kemampuan dan penguasaan informasi oleh petugas pelayanan informasi akan terus difasilitasi guna mencapai visi layanan informasi Poltekpar NHI Bandung yang cepat, akurat, tepat dan akuntabel.

E. PENGHARGAAN PELAYANAN INFORMASI 2025



Pada tahun 2025 Politeknik Pariwisata NHI Bandung berhasil meraih penghargaan di Forum Keterbukaan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Pariwisata Republik Indonesia Tahun 2025 sebagai PPID Pelaksana dengan predikat “menuju informatif” yang diserahkan langsung oleh Pak Bayu Aji, S.E.,M.M sebagai sekretaris kementerian Pariwisata (Sesmenpar) Republik Indonesia.