



TIMES
HIGHER
EDUCATION



#1 SINTA
Perguruan Tinggi
Pariwisata Se-Indonesia



wonderful
indonesia



LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

TAHUN 2025

UNIT KOMUNIKASI PUBLIK
POLITEKNIK PARIWISATA NHI
BANDUNG

Meningkatkan kualitas pelayanan
melalui partisipasi dan umpan balik
masyarakat.



Help Desk
0811-1821-186



Follow Us
@poltekpar_nhi



Website
poltekpar-nhi.ac.id



Facebook
Poltekpar NHI Bandung



Youtube
Poltekpar NHI Bandung Official Video

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



UNIT KOMUNIKASI PUBLIK
POLTEKPAR NHI BANDUNG

TAHUN 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	2
BAB I PENDAHULUAN.....	4
1.1 Latar Belakang	4
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	5
1.3 Maksud dan Tujuan	6
1.4 Manfaat	7
BAB II.....	8
PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM).....	8
2.1 Pelaksanaan SKM.....	8
2.2 Metode Pengumpulan Data	8
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	11
2.4 Waktu Pengumpulan Data.....	11
2.5 Penentuan Jumlah Responden	12
BAB III.....	14
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	14
3.1 Data Responden	14
3.1.1 Jenis Kelamin	14
3.1.2 Jenjang Pendidikan	15
3.1.3 Pekerjaan.....	16
3.1.4 Usia.....	17
3.1.5 Jenis Layanan.....	18
3.1.6 Sumber Memperoleh Survei	19
3.2 Hasil Survei.....	20
3.2.1 Kesesuaian Persyaratan Layanan	22
3.2.2 Kemudahan Prosedur Layanan.....	23
3.2.3 Kecepatan Waktu Layanan	24
3.2.4 Biaya Tarif Layanan	25
3.2.5 Kesesuaian Standar Layanan	26
3.2.6 Kompetensi/Kemampuan Petugas Layanan	27
3.2.7 Kesopanan dan Keramahan Petugas Layanan	28
3.2.8 Kualitas Sarana dan Prasarana	29

3.2.9	Penanganan Pengaduan Penggunaan Layanan.....	30
BAB IV		32
ANALISIS HASIL SURVEI		32
4.1	Pembahasan	32
4.2	Rencana Tindak Lanjut	32
4.3	Tren Nilai SKM.....	33
BAB V.....		35
KESIMPULAN DAN SARAN.....		35
5.1	Kesimpulan	35
5.2	Saran	35

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik oleh badan publik maupun aparatur pemerintahan perlu dievaluasi secara berkala untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan telah mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Salah satu instrumen yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengamanatkan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib melibatkan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan sebagai bagian dari upaya membangun sistem pelayanan publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Partisipasi masyarakat memiliki peran strategis dalam mewujudkan penyelenggaraan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan, sejalan dengan prinsip pembangunan berkelanjutan. Keterlibatan tersebut juga diharapkan dapat mendorong perumusan dan pelaksanaan kebijakan pelayanan publik agar lebih tepat sasaran. Selain itu, regulasi tersebut menegaskan kewajiban penyelenggara negara untuk melakukan evaluasi dan penilaian terhadap kinerja pelayanan publik secara berkala.

Sebagai bentuk pelaksanaan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, pemerintah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman tersebut menjadi acuan bagi penyelenggara pelayanan publik dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat sekaligus melibatkan pengguna layanan dalam proses evaluasi kinerja pelayanan. Pengukuran dilakukan melalui sembilan unsur pelayanan yang mencakup aspek persyaratan, sistem dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya atau tarif, produk layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana, serta penanganan pengaduan, saran, dan masukan.

Sebagai salah satu badan publik, Politeknik Pariwisata NHI Bandung (Poltekpar NHI Bandung) secara berkelanjutan berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pengembangan sistem pelayanan serta peningkatan kualitas sarana dan prasarana pendukung. Untuk memperoleh gambaran mengenai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan pengguna layanan, diperlukan pengukuran melalui survei atau jajak pendapat terhadap pengalaman dan penilaian pengguna layanan. Berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017, pengukuran kepuasan masyarakat dilakukan untuk memperoleh data dan informasi mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan yang diselenggarakan.

Penggunaan pendekatan kuantitatif dan kualitatif dalam pengukuran kepuasan masyarakat diharapkan dapat menghasilkan informasi yang lebih akurat, objektif, dan komprehensif. Data yang diperoleh tidak hanya menggambarkan tingkat kepuasan pengguna layanan, tetapi juga dapat menjadi dasar dalam mengidentifikasi aspek pelayanan yang telah berjalan dengan baik maupun bagian yang masih memerlukan perbaikan.

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat selanjutnya menjadi bahan evaluasi sekaligus masukan bagi penyelenggara pelayanan publik dalam merumuskan langkah-langkah perbaikan secara berkelanjutan. Pemanfaatan hasil survei secara optimal diharapkan dapat mendorong terwujudnya pelayanan publik yang semakin berkualitas dan memenuhi prinsip pelayanan prima. Dengan demikian, kebutuhan, harapan, serta hak masyarakat sebagai pengguna layanan dapat terpenuhi secara lebih optimal. Selain sebagai instrumen evaluasi, hasil survei juga dapat menjadi dasar bagi penyelenggara dalam mengidentifikasi potensi permasalahan dan mengantisipasi munculnya persepsi atau isu negatif yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik di masa mendatang.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Adapun yang menjadi dasar pelaksanaan SKM adalah sebagai berikut:

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang

Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan pada Unit Komunikasi Publik (Komblik) Poltekpar NHI Bandung. Selain itu, survei ini dilakukan untuk memperoleh umpan balik, masukan, dan penilaian masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan sebagai dasar dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Poltekpar NHI Bandung, sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat diarahkan untuk mencapai sasaran sebagai berikut:

1. Meningkatkan partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam memberikan penilaian terhadap kinerja pelayanan Unit Komunikasi Publik Poltekpar NHI Bandung;
2. Mendorong Unit Komunikasi Publik Poltekpar NHI Bandung untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong terciptanya inovasi dan pengembangan layanan yang lebih efektif, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat;
4. Mengidentifikasi dan mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Unit Komunikasi Publik Poltekpar NHI Bandung.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi kelemahan, kekurangan, maupun aspek pelayanan yang masih perlu ditingkatkan pada setiap unsur pelayanan publik di Unit Komunikasi Publik Poltekpar NHI Bandung;
2. Mengetahui dan mengevaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala sebagai dasar peningkatan kualitas layanan;

3. Menjadi bahan pertimbangan dalam menetapkan kebijakan serta merumuskan langkah tindak lanjut berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Memperoleh gambaran mengenai tingkat kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Poltekpar NHI Bandung;
5. Mendorong terciptanya budaya peningkatan kinerja dan pelayanan secara berkelanjutan di lingkungan Poltekpar NHI Bandung;
6. Memberikan informasi kepada masyarakat mengenai kinerja dan kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh Unit Komunikasi Publik Poltekpar NHI Bandung.

1.4 Manfaat

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) memberikan manfaat sebagai instrumen evaluasi dan peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Poltekpar NHI Bandung. Adapun manfaat yang diperoleh meliputi:

1. Mengetahui kelebihan dan kekurangan pada setiap unsur pelayanan yang dinilai oleh masyarakat sebagai pengguna layanan Unit Komunikasi Publik Poltekpar NHI;
2. Memperoleh gambaran mengenai tingkat dan nilai persepsi kepuasan masyarakat secara keseluruhan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Poltekpar NHI Bandung;
3. Menjadi instrumen evaluasi untuk mengidentifikasi aspek pelayanan yang perlu dipertahankan, diperbaiki, dan ditingkatkan secara berkelanjutan;
4. Menjadi bahan pertimbangan dan acuan dalam perumusan kebijakan serta pengambilan keputusan terkait peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Poltekpar NHI Bandung.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

2.1 Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan secara mandiri pada Unit Komunikasi Publik (Komblik) Poltekpar NHI Bandung. Pengumpulan data dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada setiap penerima layanan. Bagi masyarakat yang memperoleh layanan secara tatap muka, kuesioner dapat disampaikan secara langsung, sedangkan bagi penerima layanan secara daring, kuesioner disampaikan melalui media komunikasi yang digunakan dalam proses pelayanan, seperti WhatsApp dan email.

Dalam pelaksanaannya, petugas Unit Komunikasi Publik yang memberikan layanan kepada masyarakat turut berperan sebagai surveyor dengan menyampaikan kuesioner kepada penerima layanan setelah layanan diberikan. Mekanisme ini dilakukan untuk memastikan setiap pengguna layanan memperoleh kesempatan untuk memberikan penilaian, masukan, dan umpan balik secara langsung terhadap kualitas pelayanan yang diterima.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan secara daring (online) melalui tautan yang disediakan oleh Poltekpar NHI Bandung atau dengan memindai QR Code yang tersedia pada Unit Komunikasi Publik (Komblik). Kuesioner SKM terdiri atas 9 (sembilan) unsur penilaian yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Kesembilan unsur tersebut digunakan untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Adapun unsur yang dinilai dalam kuesioner SKM Poltekpar NHI Bandung meliputi:

1. **Persyaratan:** Persyaratan merupakan ketentuan yang harus dipenuhi oleh pengguna layanan dalam memperoleh atau mengurus suatu jenis pelayanan, baik yang bersifat

teknis maupun administratif.

2. **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur:** Sistem, mekanisme, dan prosedur merupakan tata cara pelayanan yang telah ditetapkan dan menjadi pedoman bagi pemberi maupun penerima layanan, termasuk mekanisme penyampaian pengaduan.
3. **Waktu Penyelesaian:** Waktu penyelesaian merupakan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh tahapan pelayanan sesuai dengan jenis layanan yang diberikan.
4. **Biaya/Tarif :** Biaya atau tarif merupakan biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam memperoleh atau mengurus pelayanan. Besaran biaya ditetapkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan :** Produk spesifikasi jenis pelayanan merupakan hasil atau keluaran pelayanan yang diterima oleh pengguna layanan sesuai dengan standar dan ketentuan yang telah ditetapkan untuk setiap jenis pelayanan
6. **Kompetensi Pelaksana:** Kompetensi pelaksana merupakan kemampuan yang dimiliki oleh petugas dalam memberikan pelayanan, yang mencakup pengetahuan, keahlian, keterampilan, serta pengalaman yang relevan dengan tugas dan jenis pelayanan yang diberikan.
7. **Perilaku Pelaksana:** Perilaku pelaksana merupakan sikap, etika, dan cara petugas dalam berinteraksi serta memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.
8. **Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan:** Penanganan pengaduan, saran, dan masukan merupakan mekanisme yang digunakan dalam menerima, menindaklanjuti, serta menyelesaikan pengaduan maupun masukan yang disampaikan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.
9. **Sarana dan Prasarana:** Sarana merupakan segala sesuatu yang digunakan sebagai alat untuk mendukung tercapainya tujuan pelayanan, sedangkan prasarana merupakan fasilitas atau infrastruktur utama yang menunjang terselenggaranya proses pelayanan. Sarana dapat berupa peralatan atau benda bergerak, seperti komputer dan perangkat kerja, sementara prasarana mencakup fasilitas fisik yang bersifat tidak bergerak, seperti gedung dan ruang pelayanan.

Data yang diperoleh dari kuesioner yang telah diisi oleh responden selanjutnya diolah dan dianalisis secara kuantitatif untuk memperoleh gambaran mengenai tingkat

kepuasan masyarakat. Pengolahan data meliputi analisis frekuensi, persentase, serta nilai rata-rata pada masing-masing unsur pelayanan yang dinilai.

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan selama periode **Januari sampai dengan Desember 2025**. Responden dalam survei ini merupakan masyarakat atau pengguna layanan yang telah memperoleh pelayanan publik pada **Unit Komunikasi Publik (Komblik) Poltekpar NHI Bandung** selama periode pelaksanaan survei.

Jenis layanan yang menjadi objek penilaian dalam Survei Kepuasan Masyarakat meliputi layanan yang diselenggarakan oleh Unit Komunikasi Publik Poltekpar NHI Bandung, antara lain:

1. Layanan informasi publik;
2. Layanan informasi penerimaan mahasiswa baru;
3. Layanan informasi akademik dan kemahasiswaan;
4. Layanan informasi umum;
5. Layanan permohonan informasi;
6. Layanan keluhan dan pengaduan; dan
7. Layanan komunikasi publik lainnya.
- 8.

Pengukuran tingkat kepuasan masyarakat menggunakan skala penilaian **1–4**, yang menunjukkan tingkat persepsi responden terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Skala tersebut digunakan sebagai dasar dalam menghitung nilai rata-rata masing-masing unsur pelayanan dan selanjutnya menentukan tingkat kepuasan masyarakat secara keseluruhan.

Keterangan mengenai skala penilaian dan kategori nilai persepsi hasil Survei Kepuasan Masyarakat disajikan pada **Tabel 1 dan Tabel 2**.

Tabel 2.1 Skala Nilai Survei

Keterangan	Skala
Tidak Sesuai/Tidak Mudah/Tidak cepat/Sangat mahal	1
Kurang Sesuai/Kurang Mudah/Kurang Cepat/Cukup Mahal	2
Sesuai/Mudah/Cepat/Murah	3

Sangat Sesuai/Sangat Mudah/Sangat Cepat/Gratis	4
--	---

Tabel 2.2 Nilai Persepsi

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja unit Pelayanan
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Pengumpulan data Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada Unit Komunikasi Publik (Komblik) Poltekpar NHI Bandung selama jam operasional pelayanan.

Pengisian kuesioner dilakukan secara mandiri oleh responden yang telah menerima layanan. Responden diberikan kesempatan untuk menyampaikan penilaian berdasarkan pengalaman mereka terhadap layanan yang diterima.

Untuk mendorong partisipasi responden, petugas Unit Komunikasi Publik memberikan informasi dan imbauan kepada setiap penerima layanan agar berkenan mengisi kuesioner SKM secara mandiri setelah memperoleh pelayanan. Mekanisme ini diharapkan dapat menghasilkan penilaian yang objektif berdasarkan pengalaman langsung pengguna layanan.

2.4 Waktu Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara berkala dalam periode tertentu, yaitu selama 1 (satu) tahun. Pelaksanaan survei dan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dilakukan melalui beberapa tahapan yang berlangsung selama 4 (empat) bulan, dengan rincian kegiatan sebagai berikut:

Tabel 2.3 Timeline Laporan SKM

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
-----	----------	-------------------	-------------------

1.	Persiapan	Desember 2025	7
2.	Pengumpulan Data	Desember 2025	14
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Februari 2026	7
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Februari 2026	14

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam menentukan responden, terlebih dahulu dilakukan identifikasi terhadap jumlah populasi penerima layanan pada seluruh jenis pelayanan di Unit Komunikasi Publik (Komblik) Poltekpar NHI Bandung berdasarkan periode survei sebelumnya. Berdasarkan perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, populasi penerima layanan dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 70.911 layanan.

Selanjutnya, responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan agar dapat mewakili karakteristik pengguna layanan yang menerima pelayanan selama periode survei. Penentuan jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan tabel penentuan ukuran sampel yang dikembangkan oleh Stephen Isaac dan William B. Michael.

Berdasarkan tabel Stephen Isaac dan William B. Michael, dengan jumlah populasi sebanyak 70.911 penerima layanan dan tingkat kesalahan sebesar 1%, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebanyak 658 responden. Tabel Penentuan Jumlah Sampel Isaac dan Michael dari populasi tertentu dengan taraf kesalahan 1%, 5%, 10%

N	s			N	s			N	s		
	1%	5%	10%		1%	5%	10%		1%	5%	10%
10	10	10	10	280	197	155	138	2800	537	310	247
15	15	14	14	290	202	158	140	3000	543	312	248
20	19	19	19	300	207	161	143	3500	558	317	251
25	24	23	23	320	216	167	147	4000	569	320	254
30	29	28	27	340	225	172	151	4500	578	323	255
35	33	32	31	360	234	177	155	5000	586	326	257
40	38	36	35	380	242	182	158	6000	598	329	259
45	42	40	39	400	250	186	162	7000	606	332	261
50	47	44	42	420	257	191	165	8000	613	334	263
55	51	48	46	440	265	195	168	9000	618	335	263
60	55	51	49	460	272	198	171	10000	622	336	263
65	59	55	53	480	279	202	173	15000	635	340	266
70	63	58	56	500	285	205	176	20000	642	342	267
75	67	62	59	550	301	213	182	30000	649	344	268
80	71	65	62	600	315	221	187	40000	663	345	269
85	75	68	65	650	329	227	191	50000	655	346	269
90	79	72	68	700	341	233	195	75000	658	346	270
95	83	75	71	750	352	238	199	100000	659	347	270
100	87	78	73	800	363	243	202	150000	661	347	270
110	94	84	78	850	373	247	205	200000	661	347	270
120	102	89	83	900	382	251	208	250000	662	348	270
130	109	95	88	950	391	255	211	300000	662	348	270
140	116	100	92	1000	399	258	213	350000	662	348	270
150	122	105	97	1100	414	265	217	400000	662	348	270
160	129	110	101	1200	427	270	221	450000	663	348	270
170	135	114	105	1300	440	275	224	500000	663	348	270
180	142	119	108	1400	450	279	227	550000	663	348	270
190	148	123	112	1500	460	283	229	600000	663	348	270
200	154	127	115	1600	469	286	232	650000	663	348	270
210	160	131	118	1700	477	289	234	700000	663	348	270
220	165	135	122	1800	485	292	235	750000	663	348	270
230	171	139	125	1900	492	294	237	800000	663	348	271
240	176	142	127	2000	498	297	238	850000	663	348	271
250	182	146	130	2200	510	301	241	900000	663	348	271
260	187	149	133	2400	520	304	243	950000	663	348	271
270	192	152	135	2600	529	307	245	1000000	663	348	271
								∞	664	349	272



Sumber:

Sugiyono, *Metodologi Penelitian Pendidikan (Pendidikan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D)*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm. 128.

Gambar 2.1 Tabel Penentuan Jumlah Sampel

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Data Responden

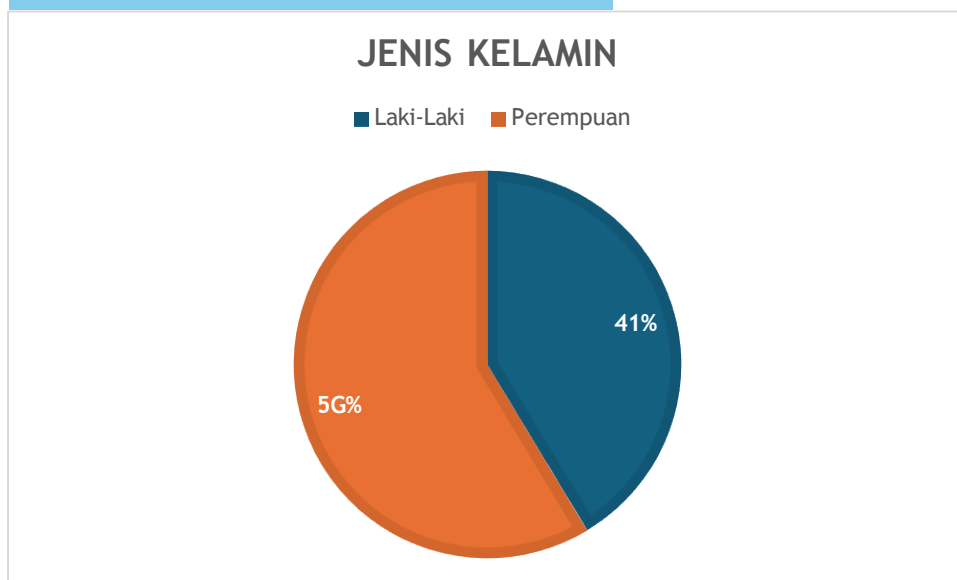
Jumlah pemohon yang mengisi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Komunikasi Publik (Komblik) Poltekpar NHI Bandung tahun 2025 sebanyak 730 responden yang mengisi kuesioner secara daring pada tautan <https://kemenpar.id/skm2025>. Adapun data responden sebagai berikut:

3.1.1 Jenis Kelamin

Responden berdasarkan jenis kelamin dibagi menjadi dua kelompok yaitu laki-laki dan perempuan, hal ini bertujuan untuk mengetahui sebaran responden yang menggunakan layanan di Komblik Poltekpar NHI Bandung berdasarkan jenis kelamin. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 3 dan gambar 2 berikut ini:

Tabel 3.1 Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-Laki	302	41.4
Perempuan	428	58.6
Total	730	100.0



Gambar 3.1 Jenis Kelamin Responden

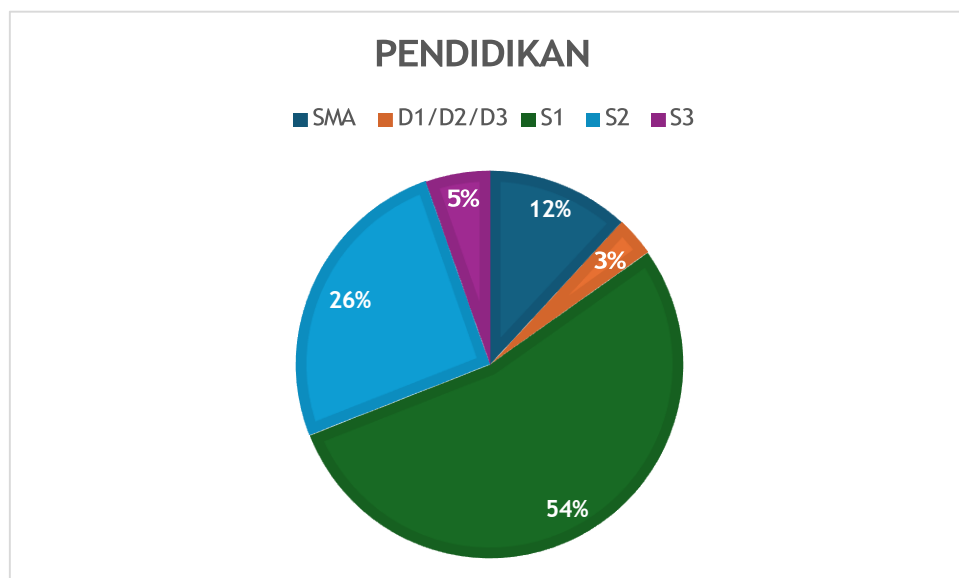
Pada tabel dan gambar di atas menunjukkan jumlah responden berdasarkan jenis kelamin, responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 302 responden atau 41% sedangkan jumlah responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 428 responden atau 59%, hal ini menunjukkan bahwa responden yang mengisi survei kepuasan masyarakat Unit Komunikasi Publik Poltekpar NHI Bandung tahun 2025 paling banyak berjenis kelamin perempuan.

3.1.2 Jenjang Pendidikan

Responden berdasarkan jenjang pendidikan dibagi menjadi empat kelompok yaitu SMA, S1, S2, dan S3. Hal ini bertujuan untuk mengetahui sebaran responden yang menggunakan layanan di Unit Komunikasi Publik Poltekpar NHI Bandung berdasarkan tingkat pendidikannya. Jumlah responden berdasarkan jenjang pendidikan ini dapat dilihat pada Tabel 4 dan gambar 3 berikut ini:

Table 3.2 Jenjang Pendidikan Responden

Pendidikan	Frekuensi	Persentase
SMA	87	11.9
D1/D2/D3	24	3.3
S1	393	53.8
S2	187	25.6
S3	39	5.3
Total	730	100.0



Gambar 3.2 Jenjang Pendidikan Responden

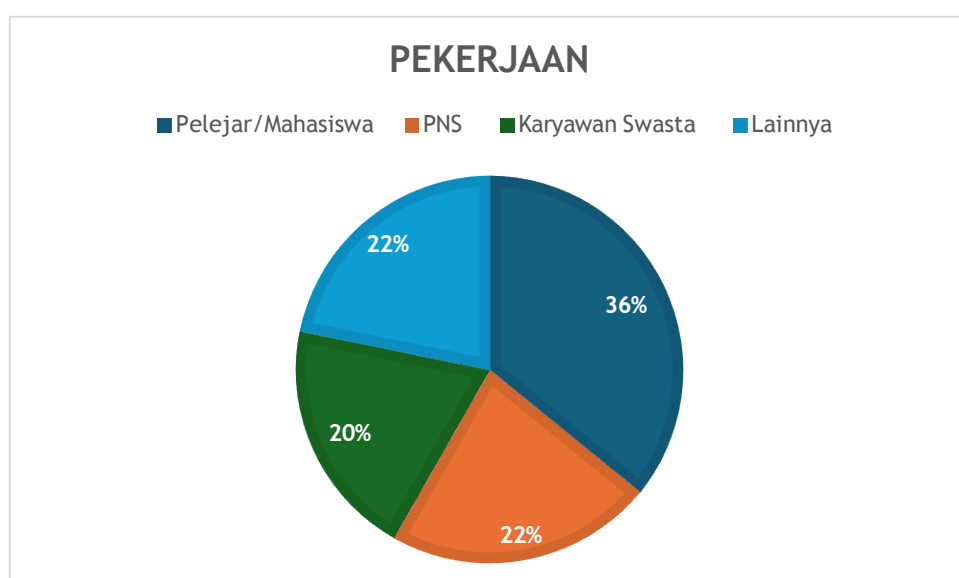
Pada tabel dan gambar di atas merupakan sebaran jumlah responden berdasarkan jenjang pendidikan. Responden dengan jenjang pendidikan S1 (sarjana) memiliki jumlah yang paling banyak, yaitu sebanyak 393 responden atau 54% sedangkan responden yang paling sedikit dengan jenjang pendidikan D1/D2/D3 yaitu 24 responden atau 3 %. Hal ini menunjukkan bahwa yang paling banyak meminta layanan ke Unit Komunikasi Publik Poltekpar NHI Bandung yaitu responden dengan jenjang pendidikan S1 (sarjana).

3.1.3 Pekerjaan

Responden berdasarkan pekerjaan responden dibagi menjadi empat kelompok yaitu pelajar/mahasiswa, PNS (Pegawai Negeri Sipil), karyawan swasta, dan lainnya. Hal ini bertujuan untuk mengetahui sebaran responden yang menggunakan layanan di Unit Komunikasi Publik Poltekpar NHI Bandung berdasarkan jenis pekerjaannya. Jumlah responden berdasarkan jenis pekerjaannya dapat dilihat pada tabel 5 dan gambar 4 berikut ini.

Tabel 3.3 Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
Pelajar/Mahasiswa	262	35.9
PNS	163	22.3
Karyawan Swasta	146	20.0
Lainnya	159	21.8
Total	730	100.0



Gambar 3.3 Pekerjaan Responden

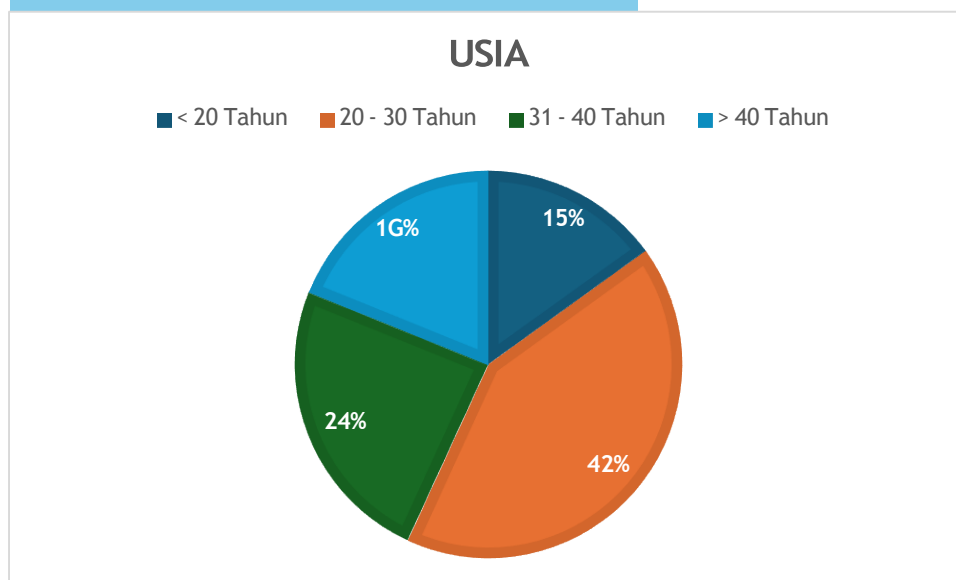
Tabel dan gambar di atas merupakan sebaran jumlah responden berdasarkan pekerjaannya, responden yang bekerja sebagai pelajar/mahasiswa memiliki jumlah 262 responden atau 36% selanjutnya yang bekerja sebagai PNS yaitu 163 responden atau 22% sedangkan yang bekerja sebagai Karyawan Swasta sebanyak 146 responden atau 20% dan sebanyak 159 responden atau 22% memiliki pekerjaan lainnya.

3.1.4 Usia

Responden berdasarkan usia dibagi menjadi empat kelompok yaitu usia < 20 tahun, 20 - 30 tahun, 31- 40 tahun dan > 40 tahun. Hal ini bertujuan untuk mengetahui sebaran responden yang menggunakan layanan di Unit Komunikasi Publik Poltekpar NHI Bandung berdasarkan usia. Jumlah responden berdasarkan usia ini dapat dilihat pada tabel 6 dan gambar 5 berikut ini.

Tabel 3.4 Usia Responden

Usia	Frekuensi	Persentase
< 20 Tahun	110	15.1
20 - 30 Tahun	305	41.8
31 - 40 Tahun	177	24.2
> 40 Tahun	138	18.9
Total	730	100.0



Gambar 3.4 Usia Responden

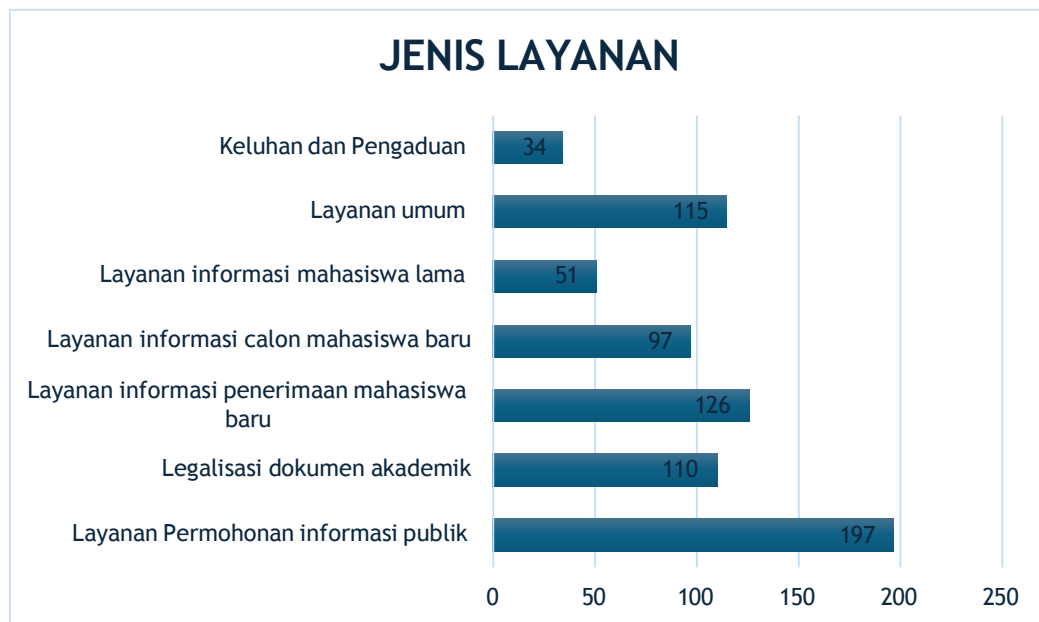
Pada tabel dan gambar di atas menunjukkan jumlah sebaran responden berdasarkan usia responden. Jumlah responden paling banyak pada rentang usia 20 - 30 tahun yaitu 305 responden atau 42% sedangkan paling sedikit responden pada rentang usia > 40 tahun yaitu 138 responden atau 15%.

3.1.5 Jenis Layanan

Responden berdasarkan jenis layanan yang digunakan dibagi menjadi tujuh kelompok yaitu layanan permohonan informasi publik, legalisasi dokumen akademik, layanan informasi penerimaan mahasiswa baru, layanan informasi mahasiswa lama, layanan umum dan layanan keluhan dan pengaduan. Hal ini bertujuan untuk mengetahui sebaran responden yang menggunakan layanan di Unit Komunikasi Publik Poltekpar NHI Bandung berdasarkan jenis layanan yang digunakan. Jumlah responden berdasarkan jenis layanan ini dapat dilihat pada tabel 7 dan grafik 1 berikut ini.

Tabel 3.5 Jenis Layanan

Jenis Layanan	Frekuensi	Persentase
Layanan Permohonan informasi publik	197	27.0
Legalisasi dokumen akademik	110	15.1
Layanan informasi penerimaan mahasiswa baru	126	17.3
Layanan informasi calon mahasiswa baru	97	13.3
Layanan informasi mahasiswa lama	51	7.0
Layanan umum	115	15.8
Keluhan dan Pengaduan	34	4.7
Total	730	100.0



Grafik 3.1 Jenis layanan

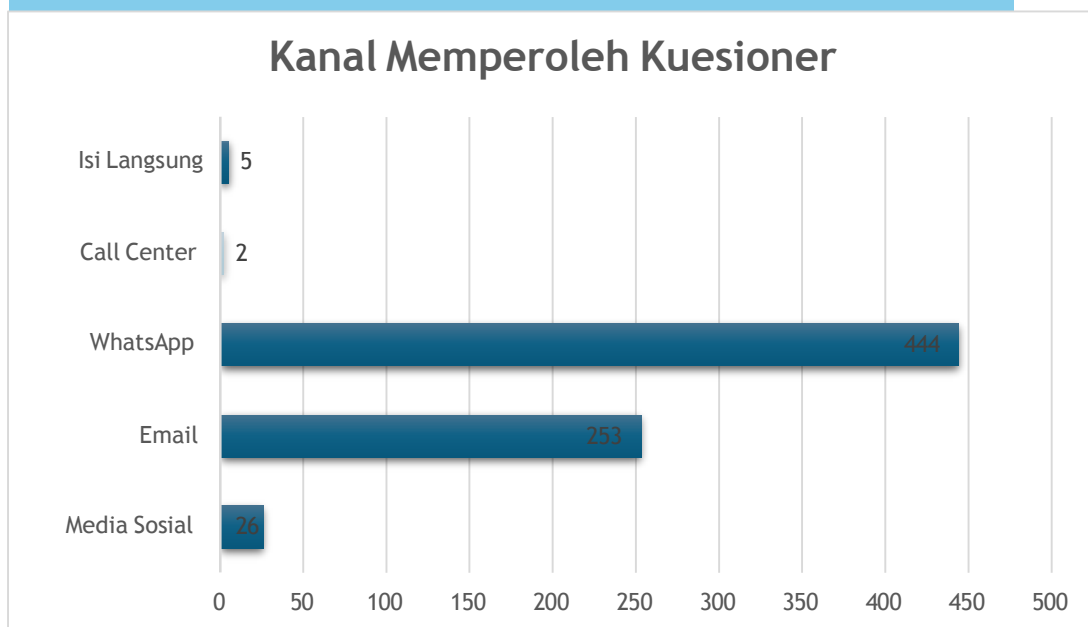
Ada 7 jenis layanan pada Survei Kepuasan Masyarakat Unit Komunikasi Publik Poltekpar NHI Bandung yang terdiri dari layanan permohonan informasi publik, legalisasi dokumen akademik, layanan informasi penerimaan mahasiswa baru, layanan informasi calon mahasiswa baru, layanan informasi mahasiswa lama, layanan umum, dan keluhan dan pengaduan. Responden terbanyak yang mengisi survei adalah pemohon informasi publik, yaitu sebanyak 197 pemohon atau 27%. Sementara responden yang paling sedikit mengisi survei yaitu pemohon layanan terkait keluhan dan pengaduan yaitu masing-masing 34 responden atau 4,7 % dari jumlah keseluruhan responden.

3.1.6 Sumber Memperoleh Survei

Responden berdasarkan sumber memperoleh survei dibagi menjadi empat kelompok yaitu media sosial, email, *WhatsApp*, dan mengisi langsung di Unit Komunikasi Publik Poltekpar NHI Bandung . Hal ini bertujuan untuk mengetahui media yang terbanyak digunakan responden berdasarkan sumber memperoleh survei. Jumlah responden berdasarkan sumber memperoleh survei dapat dilihat pada tabel 8 dan grafik 2 berikut ini:

Tabel 3.6 Sumber Responden Memperoleh Survei

Asal Kuesioner diperoleh	Frekuensi	Persentase
Media Sosial	26	3.6
Email	253	34.7
WhatsApp	444	60.8
Call Center	2	0.3
Isi Langsung di Unit Komblik	5	0.7
Total	730	100.0



Grafik 3.2 Sumber Memperoleh Survei

Pada tabel dan grafik di atas terlihat sebaran jumlah responden berdasarkan sumber responden memperoleh survei. Responden paling banyak memperoleh informasi terkait pengisian survei melalui whatsapp, yaitu sebanyak 444 responden atau 60,8%, sedangkan responden paling sedikit mendapat informasi terkait sumber memperoleh survei dari petugas yaitu melalui *call center*, sebanyak 2 responden atau 0,3%.

3.2 Hasil Survei

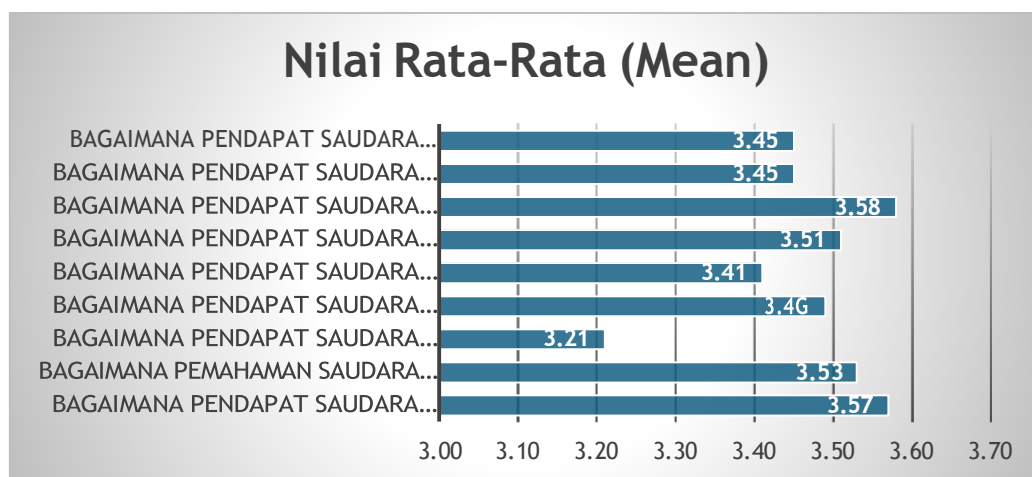
Hasil survei merupakan jawaban responden terhadap kuesioner layanan publik yang telah digunakan di Unit Komunikasi Publik Poltekpar NHI Bandung. Kuesioner terdiri dari 9 pertanyaan yaitu, kesesuaian persyaratan layanan, kemudahan prosedur layanan, kecepatan waktu layanan, biaya/tarif layanan, kesesuaian standar layanan, kompetensi/kemampuan petugas, perilaku petugas, kualitas sarana dan prasaranan, dan

penanganan pengaduan penggunaan layanan. Adapun nilai rata-rata (*mean*) setiap unsur pertanyaan pada kuesioner sebagai berikut.

Table 3.7 Nilai Rata-Rata (*Mean*) Pertanyaan Survei Kepuasan Masyarakat

No	Pertanyaan	Mean	Kategori	Urutan
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	3.57	Sangat Baik	2
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Unit Komunikasi Publik Poltekpar NHI Bandung?	3.53	Baik	3
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (membalas pesan berupa email/WhatsApp/media sosial)?	3.21	Baik	9
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? (Biaya/tarif yang dimaksud bukan Biaya Pendidikan /Biaya Pendaftaran SBM/SMM)	3.49	Baik	5
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara yang tercantum di standar pelayanan dengan hasil yang diberikan oleh petugas?	3.41	Baik	8
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	3.51	Baik	4
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	3.58	Sangat Baik	1
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	3.45	Baik	6
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	3.45	Baik	7
	Rata-Rata Mean	3,46	Baik	

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	3.57	3.53	3.21	3.49	3.41	3.51	3.58	3.45	3.45
Kategori	A	B	B	B	B	B	A	B	B
IKM Unit Layanan	86,66 (B atau Baik)								



Grafik 3.3 Nilai Rata-Rata (*Mean*) Pertanyaan Survei Kepuasan Masyarakat

Pada tabel dan grafik di atas menunjukkan nilai rata-rata pada setiap unsur pertanyaan survei dan juga unsur yang berdasarkan nilai interval. Nilai rata-rata paling tinggi yaitu pada unsur pertanyaan “perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?” yaitu 3,58 atau “sangat baik”, sedangkan nilai rata-rata paling kecil yaitu pada unsur pertanyaan terkait “kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan”, yaitu 3,21 atau “baik”. Hal ini menunjukkan meskipun waktu layanan dirasakan sudah baik tapi perlu ditingkatkan lagi. Secara keseluruhan Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Komunikasi Publik Poltekpar NHI Bandung “baik” dengan total nilai rata-rata 3,46 atau 86,66%. Berikut ini adalah nilai frekuensi dan persentase jawaban responden pada masing-masing unsur pertanyaan.

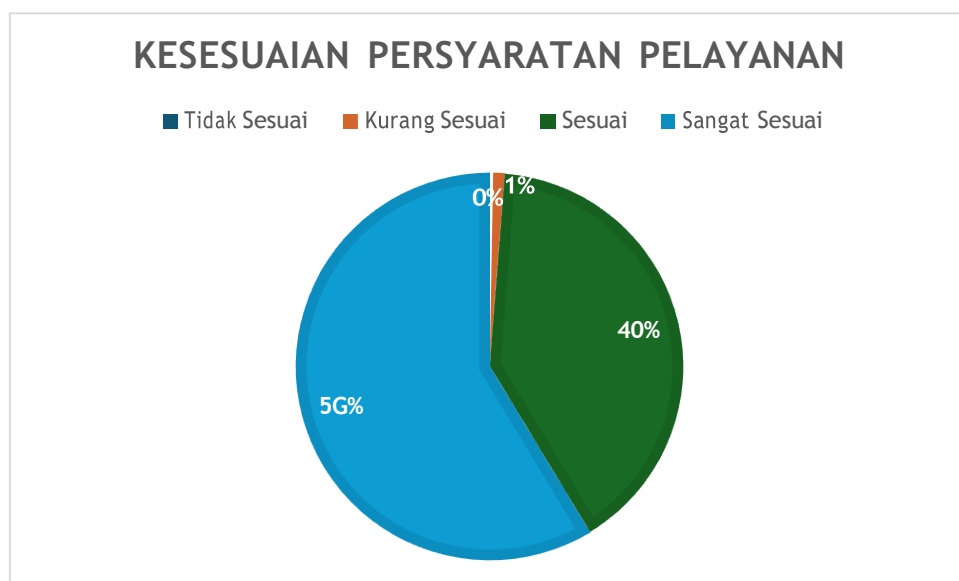
3.2.1 Kesesuaian Persyaratan Layanan

Persyaratan layanan adalah syarat yang wajib dilengkapi pada saat mengajukan permohonan layanan sesuai dengan jenis layanan yang dibutuhkan. Dari hasil analisis

diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,57 berada pada interval 3,5324-4,00 kategori “sangat baik”. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap kesesuaian persyaratan pelayanan pada Unit Komunikasi Publik Poltekpar NHI Bandung sudah sangat baik. Adapun hasil jawaban kuesioner disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 3.8 Kesesuaian Persyaratan Layanan

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak Sesuai	2	0.3
Kurang Sesuai	7	1.0
Sesuai	293	40.1
Sangat Sesuai	428	58.6
Total	730	100.0



Gambar 3.5 Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

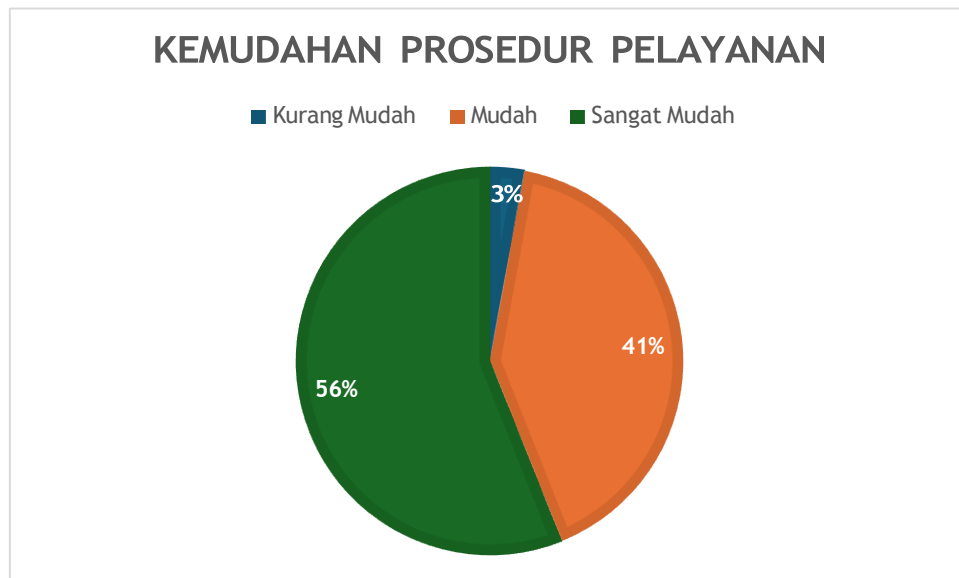
3.2.2 Kemudahan Prosedur Layanan

Prosedur layanan adalah tata cara pengajuan layanan atau tata cara melayani permohonan layanan. Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,53 berada pada interval 3,0644-3,532 kategori “baik”. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap kemudahan prosedur pelayanan pada Unit Komunikasi Publik Poltekpar NHI Bandung masuk pada kategori baik. Adapun hasil jawaban kuesioner disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 3.9 Kemudahan Prosedur pelayanan

Jawaban	Frekuensi	Persentase
---------	-----------	------------

Kurang Mudah	21	2.9
Mudah	300	41.1
Sangat Mudah	409	56.0
Total	730	100.0



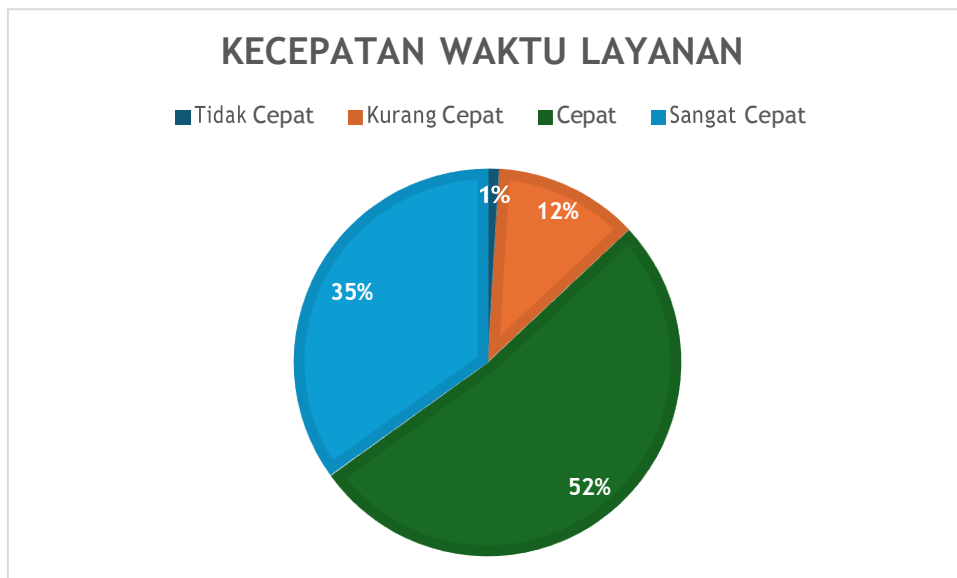
Gambar 3.6 Prosedur Layanan

3.2.3 Kecepatan Waktu Layanan

Waktu layanan adalah waktu yang dibutuhkan untuk melayani responden mulai dari responden mengajukan permohonan layanan sampai dengan responden mendapatkan layanan sesuai dengan kebutuhannya. Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata waktu layanan adalah 3,21 berada pada interval 3,0644-3,532 dan masuk kategori “baik”. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat kurang puas terhadap waktu layanan yang diberikan. Adapun hasil jawaban kuesioner disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 3.10 Kecepatan waktu layanan

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak Cepat	7	1.0
Kurang Cepat	88	12.1
Cepat	380	52.1
Sangat Cepat	255	34.9
Total	730	100.0



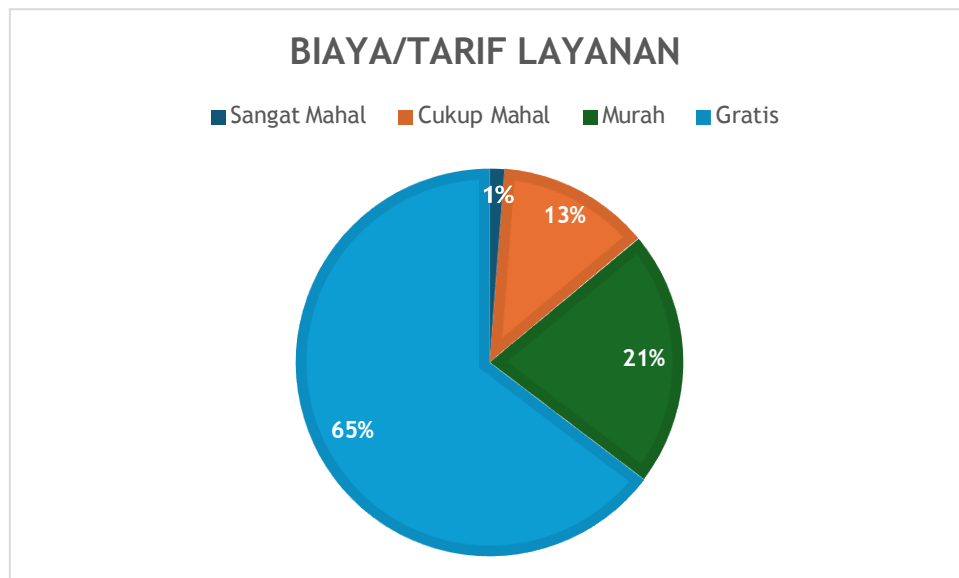
Gambar 3.7 Kecepatan waktu layanan

3.2.4 Biaya Tarif Layanan

Tarif layanan adalah biaya yang dibutuhkan untuk mendapatkan layanan yang dibutuhkan. Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata biaya/tarif layanan adalah 3,49 berada pada interval 3,0644-3,532 dan masuk kategori “baik”. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat sangat puas terhadap biaya/tarif layanan yang diberikan. Adapun hasil jawaban kuesioner disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 3.11 Biaya/tarif pelayanan

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Mahal	9	1.2
Cukup Mahal	93	12.7
Murah	156	21.4
Gratis	472	64.7
Total	730	100.0



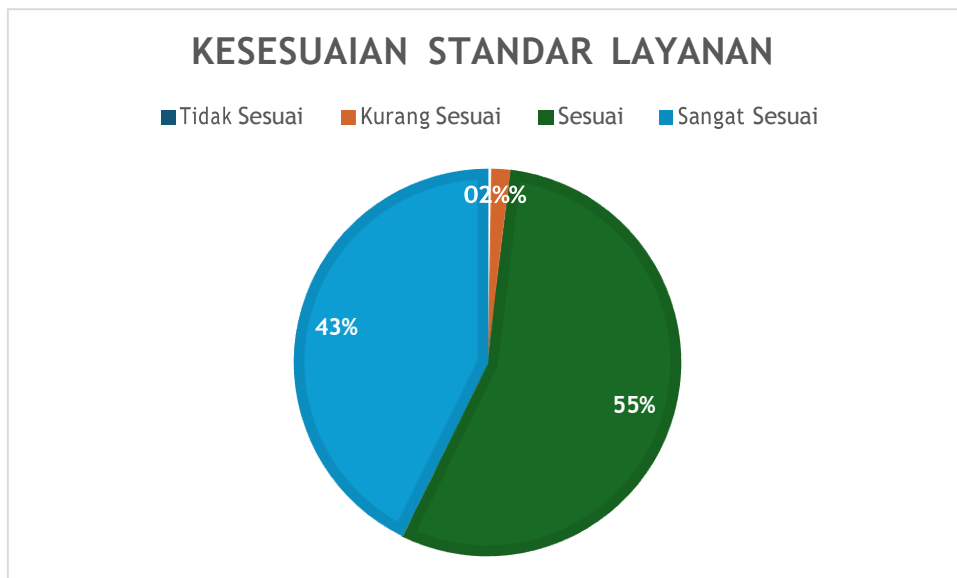
Gambar 3.8 Biaya/Tarif Layanan

3.2.5 Kesesuaian Standar Layanan

Standar layanan merupakan patokan yang digunakan dalam melayani kebutuhan permohonan layanan sesuai dengan yang tercantum pada standar layanan yang diinformasikan atau dipublikasikan. Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata unsur kesesuaian standar layanan adalah 3,41 berada pada interval 3,0644-3,532 kategori “baik”. Hal ini menunjukkan bahwa standar pelayanan Unit Komunikasi Publik Poltekpar NHI Bandung sudah sesuai dengan apa yang tercantum. Adapun hasil jawaban kuesioner disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 3.12 Standar Pelayanan

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak Sesuai	2	0.3
Kurang Sesuai	12	1.6
Sesuai	404	55.3
Sangat Sesuai	312	42.7
Total	730	100.0



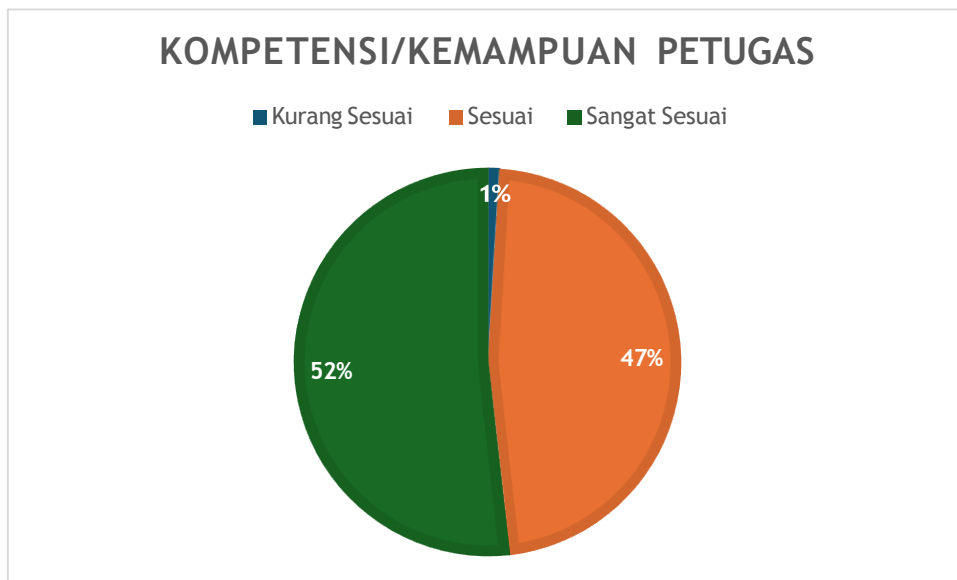
Gambar 3.9 Standar Layanan

3.2.6 Kompetensi/Kemampuan Petugas Layanan

Kompetensi petugas layanan adalah kemampuan atau *softskill* yang dimiliki oleh petugas dalam melayani kebutuhan pengguna layanan. Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata unsur kompetensi/kemampuan petugas layanan adalah 3,51 berada pada interval 3,0644-3,532 dan berada pada kategori “baik”. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan petugas Unit Komunikasi Publik Poltekpar NHI Bandung sudah baik sesuai dengan kompetensi yang dibutuhkan. Adapun hasil jawaban kuesioner disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 3.13 Kompetensi/kemampuan Petugas

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Kurang Sesuai	7	1.0
Sesuai	345	47.3
Sangat Sesuai	378	51.8
Total	730	100.0



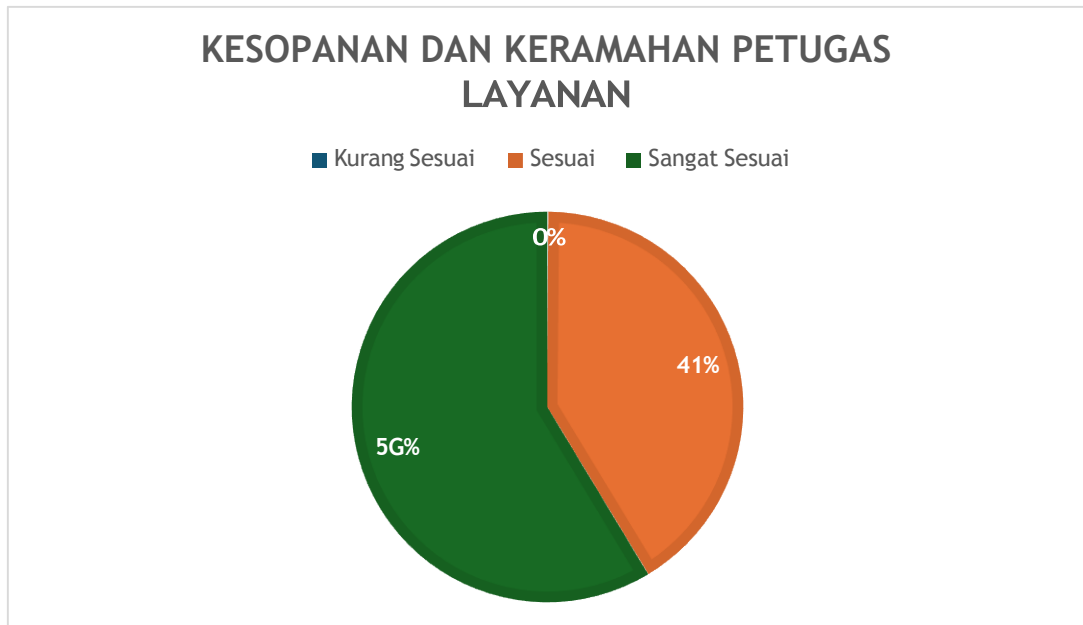
Gambar 3.10 Kompetensi/Kemampuan Petugas

3.2.7 Kesopanan dan Keramahan Petugas Layanan

Perilaku petugas adalah respon atau reaksi petugas terkait kesopanan dan keramahan dalam melayani pengguna layanan. Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata unsur perilaku petugas layanan adalah 3,58 berada pada interval 3,5324-4,00 kategori “Sangat baik”. Hal ini menunjukkan bahwa perilaku petugas Unit Komunikasi Publik Poltekpar NHI Bandung sudah sangat baik dalam melayani pengguna layanan. Adapun hasil jawaban kuesioner disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 3.14 kesopanan dan keramahan Petugas Layanan

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Kurang Sesuai	1	0.1
Sesuai	301	41.2
Sangat Sesuai	428	58.6
Total	730	100.0



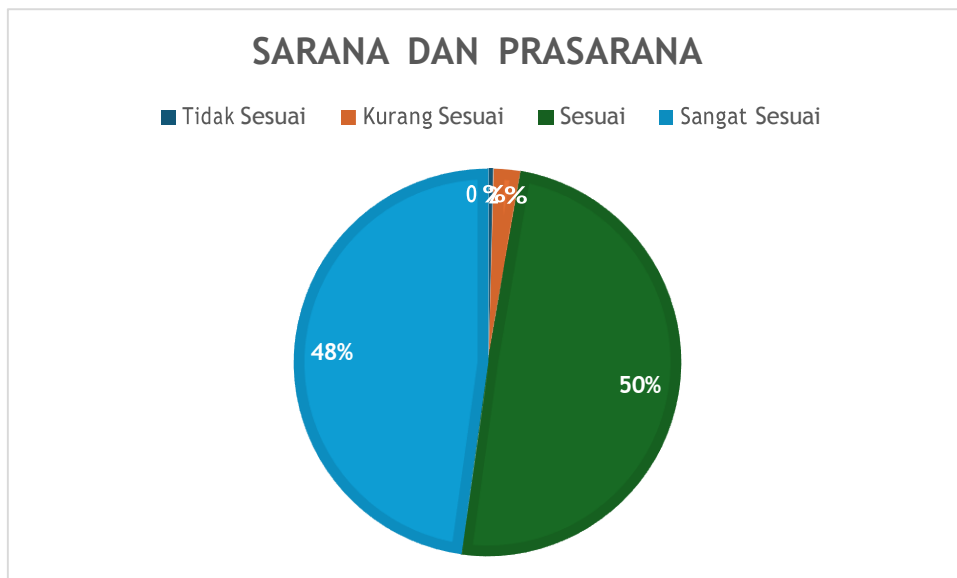
Gambar 3.11 Kesopanan dan Keramahan Petugas Layanan

3.2.8 Kualitas Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang digunakan untuk mencapai maksud dan tujuan, sedangkan prasarana adalah segala sesuatu penunjang dalam mencapai terselenggaranya proses layanan. Hasil analisis diperoleh dari nilai mean unsur perilaku petugas layanan adalah 3,45 berada pada interval 3,0644-3,532 kategori “baik”. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas sarana dan prasarana Unit Komunikasi Publik Poltekpar NHI Bandung sudah baik dalam menunjang layanan. Adapun hasil jawaban kuesioner disajikan pada tabel berikut ini.

Table 3.15 Kualitas Sarana dan prasarana

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak Sesuai	3	0.4
Kurang Sesuai	17	2.3
Sesuai	361	49.5
Sangat Sesuai	349	47.8
Total	730	100.0



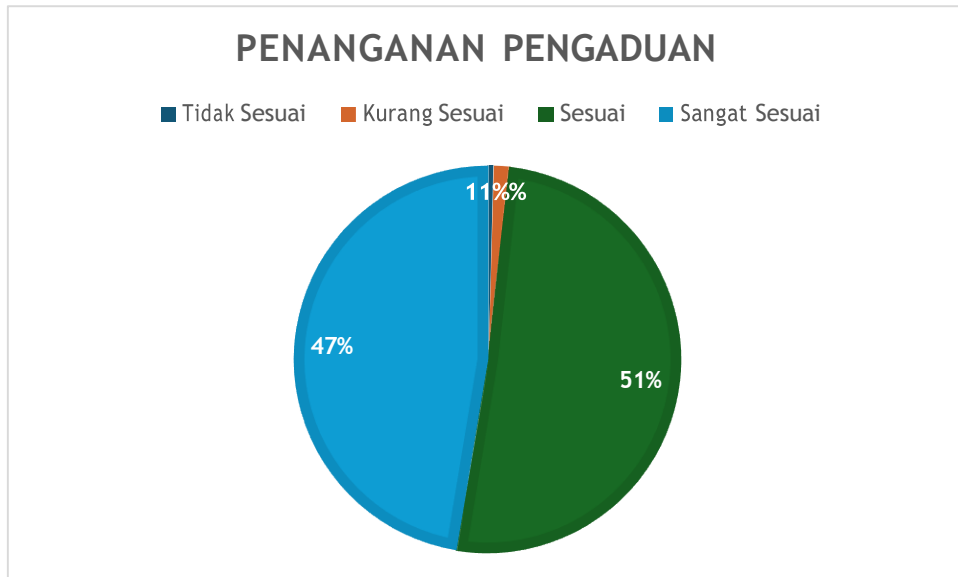
Gambar 3.12 Kualitas Sarana dan Prasarana

3.2.9 Penanganan Pengaduan Penggunaan Layanan

Pengaduan penggunaan layanan adalah umpan balik dari proses pemenuhan layanan yang perlu ditangani dan ditindaklanjuti. Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata unsur pengaduan penggunaan layanan adalah 3,45 berada pada interval 3,0644-3,532 dan masuk kategori “baik”. Hal ini menunjukkan bahwa penanganan pengaduan layanan kepada Unit Komunikasi Publik Poltekpar NHI Bandung sudah baik. Adapun hasil jawaban kuesioner disajikan pada tabel berikut ini:

Table 3.16 Penanganan pengaduan pengguna layanan

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak Sesuai	3	0.4
Kurang Sesuai	10	1.4
Sesuai	371	50.8
Sangat Sesuai	346	47.4
Total	730	100.0



Gambar 3.13 Penanganan Pengaduan Penggunaan Layanan

BAB IV

ANALISIS HASIL SURVEI

4.1 Pembahasan

Politeknik Pariwisata NHI Bandung berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengutamakan kepentingan pengguna layanan. Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas layanan adalah dengan melayani masyarakat tepat waktu (cepat) sesuai dengan prosedur. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat menunjukkan bahwa unsur terkait waktu layanan perlu untuk lebih ditingkatkan lagi.

Petugas layanan juga harus memperhatikan perilaku dalam melayani masyarakat yang berkaitan dengan kesesuaian antara yang tercantum di standar pelayanan dengan hasil yang diberikan oleh petugas, hal tersebut dapat mempengaruhi kepercayaan publik terhadap layanan yang diberikan, tidak hanya itu Unit Komunikasi Publik Poltekpar NHI Bandung harus meningkatkan layanan terkait penanganan pengaduan pengguna pelayanan. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat menunjukkan bahwa kedua unsur ini sudah baik akan tetapi masih perlu untuk lebih ditingkatkan lagi untuk kualitas layanan yang lebih baik kedepannya.

Ada tiga unsur layanan dengan nilai sangat baik yaitu, kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan, dan nilai tertinggi terkait unsur mengenai perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. Meskipun tiga unsur ini mendapatkan nilai sangat baik, layanan yang diberikan Unit Komunikasi Publik Poltekpar NHI Bandung diharapkan dapat terus ditingkatkan lagi demi memenuhi kepuasan masyarakat, karena persepsi masyarakat terhadap layanan publik dapat mempengaruhi citra atau reputasi Poltekpar NHI Bandung.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisis tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

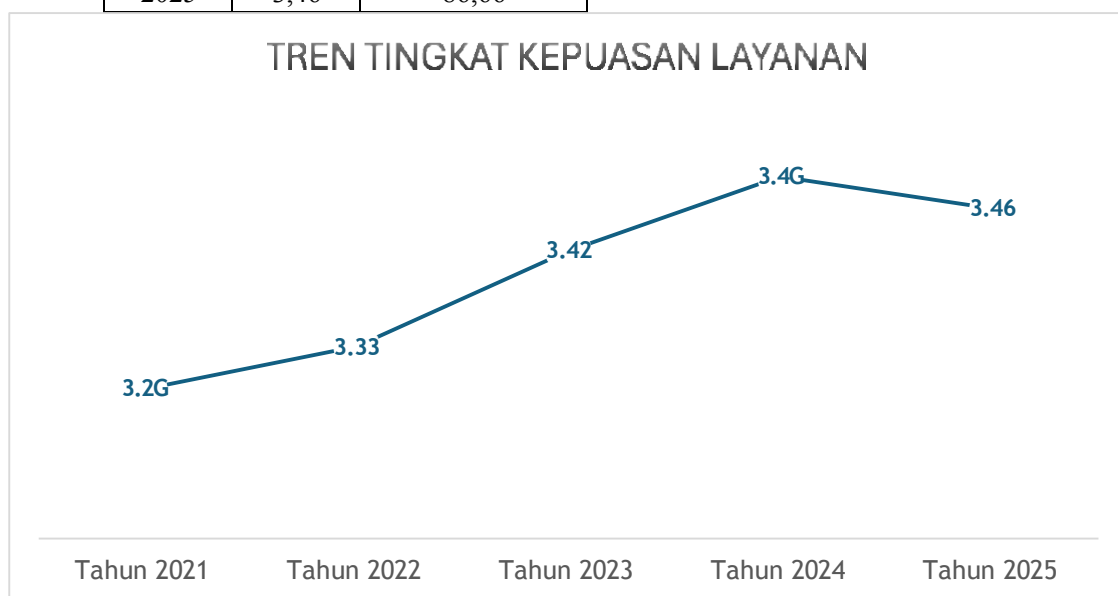
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat dan evaluasi pimpinan lintas unit kerja dan juga pelatihan untuk petugas layanan terkait pelayanan prima pada tahun 2026.

4.3 Tren Nilai SKM

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

Tabel 4.1 Tren Tingkat Kepuasan Layanan

Tahun	Mean	Presentase
2021	3,29	82,25
2022	3,33	83,25
2023	3,42	85,57
2024	3,49	87,40
2025	3,46	86,66



Grafik 4.1 Nilai SKM UNIT KOMUNIKASI PUBLIK POLTEKPAR NHI BANDUNG

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2024, akan tetapi mengalami penurunan pada tahun 2025 pada Unit Komunikasi Publik Poltekpar NHI Bandung.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil survei kepuasan masyarakat Unit Komunikasi Publik Poltekpar NHI Bandung periode Januari– Desember tahun 2025 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Jumlah responden yang mengisi kuesioner survei kepuasan masyarakat Unit Komunikasi Publik Poltekpar NHI Bandung yaitu sebanyak 730 responden dengan jenis kelamin paling banyak perempuan, responden paling banyak memiliki jenjang pendidikan S1, sementara pekerjaan paling banyak sebagai mahasiswa/pelajar dengan rentang usia 20-30 tahun.
2. Responden paling banyak mengisi kuesioner pada Survei Kepuasan Masyarakat adalah responden yang mendapatkan layanan informasi publik dan memperoleh tautan survei paling banyak melalui WhatsApp (WA Helpdesk NHI).
3. Unsur layanan pada Unit Komunikasi Publik Poltekpar NHI Bandung yang dirasakan sangat baik oleh masyarakat terkait perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan, sedangkan unsur yang dirasakan perlu ditingkatkan lagi adalah layanan terkait waktu layanan yang diberikan.
4. Secara keseluruhan pelaksanaan pelayanan publik Unit Komunikasi Publik Poltekpar NHI Bandung mencerminkan Tingkat kualitas layanan yang baik dengan nilai rata-rata 3,46 (nilai interval 3,0644-3,532) dari skala 4 atau 86,66% (nilai konversi 76,61-88,30). Nilai SKM tahun 2025 ini menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2024.

5.2 Saran

Dalam meningkatkan pelayanan publik pada layanan Unit Komunikasi Publik Poltekpar NHI Bandung, disarankan sebagai berikut:

1. Proses pelayanan publik menggunakan sistem yang terintegrasi sehingga dapat memotong alur permohonan layanan, sehingga waktu layanan dapat dipercepat.
2. Kesuaian antara yang tercantum di standar pelayanan dengan hasil yang diberikan kepada publik dapat ditingkatkan dengan melakukan forum uji publik
3. Menambah dan memperbaharui fasilitas sarana dan prasarana layanan
4. Membuat inovasi terkait proses layanan agar lebih cepat dan mudah diakses oleh

masyarakat

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini diharapkan dapat menjadi pedoman atau acuan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan Unit Komunikasi Publik Poltekpar NHI Bandung, sehingga dapat memberikan hasil survei yang lebih baik lagi pada tahun berikutnya sebagai Upaya meningkatkan citra atau reputasi Poltekpar NHI Bandung yang lebih baik.