

# **LAPORAN HUMAS**

## **INSTITUT SENI INDONESIA DENPASAR**

### **TAHUN 2020**



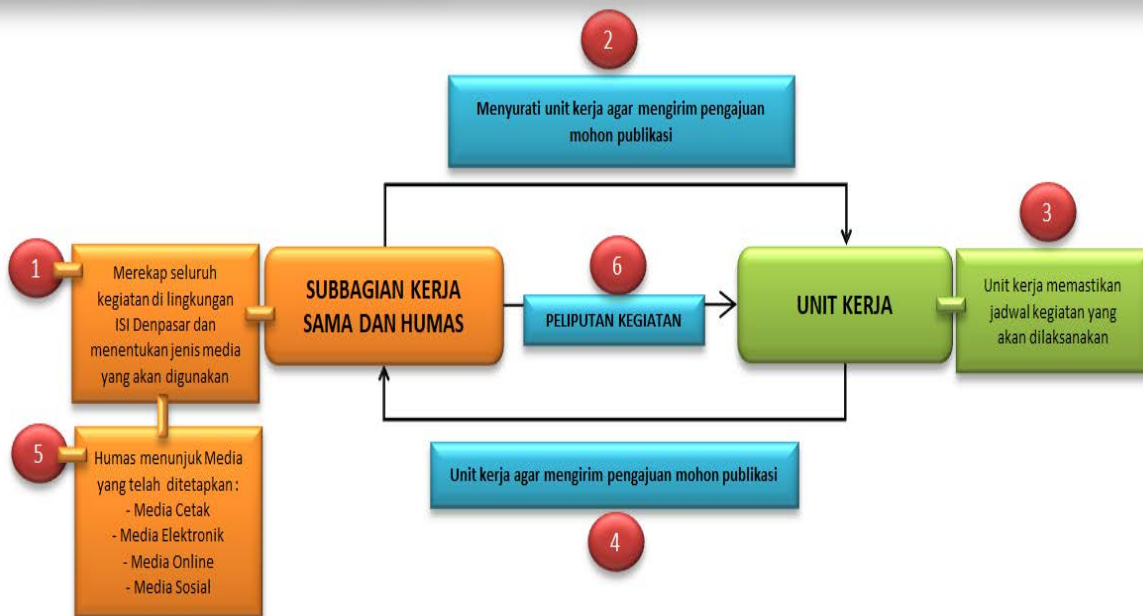
**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET DAN TEKNOLOGI**

## STRUKTUR ORGANISASI



Berdasarkan Permenristek Nomor 24 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Seni Indonesia (ISI) Denpasar, tercantum Subbagian Kerja Sama dan Hubungan Masyarakat memiliki tugas melakukan koordinasi dan pelaksanaan urusan kerja sama dalam dan luar negeri serta urusan hubungan masyarakat.

## PROSEDUR PUBLIKASI KEGIATAN

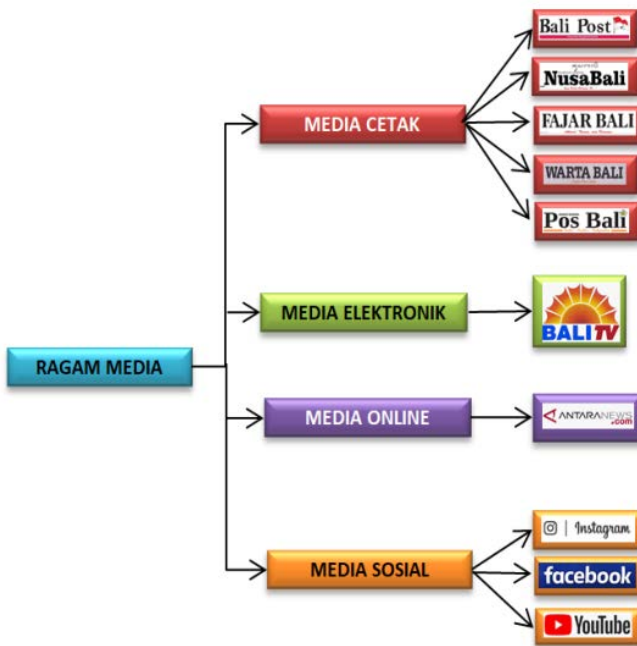


Berdasarkan OTK ISI Denpasar, ditetapkan jumlah pegawai Subbagian Kerja Sama dan Humas di ISI Denpasar terdiri 5 (lima) Jabatan, namun hingga

No	Jabatan	
1	Pranata Humas Pertama	
2	Penyusun Informasi dan Publikasi	<input checked="" type="checkbox"/>
3	Pengolah Data Kerja Sama	
4	Pengadministrasi Kerja Sama	
5	Penata Dokumen	<input checked="" type="checkbox"/>

Bulan Desember tahun 2020 Jabatan Pranata Humas pertama masih kosong. Untuk peliputan dan publikasi di ISI Denpasar ditangani oleh 1 orang pegawai dengan Jabatan Penyusun Informasi dan Publikasi serta 1 orang pegawai dengan jabatan Penata Dokumen.

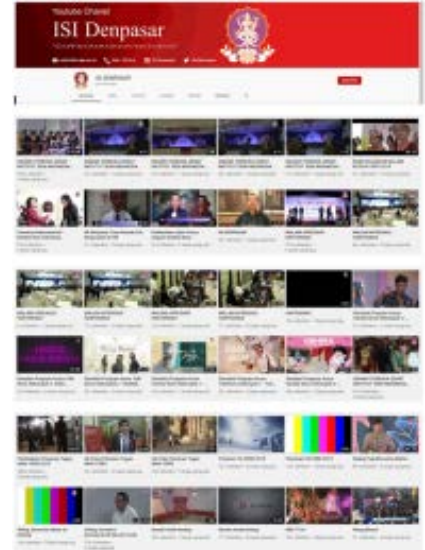
Dengan adanya aturan yang mengalihkan jabatan eselon III dan IV menjadi jabatan fungsional tertentu, maka pada Bulan Desember tahun 2020, kepala bagian dan subbagian yg menangani humas dialihkan menjadi pranata humas muda dan madya.



ISI Denpasar menggunakan beberapa media dalam rangka mempublikasikan kegiatan unit kerja. Diawal tahun Humas akan merekap seluruh kegiatan yang akan dilaksanakan dan menentukan rencana jenis media yang akan digunakan, selain hal tersebut Subbagian Kerja Sama dan Humas juga mengirim surat pemberitahuan ke seluruh unit kerja, agar setiap kegiatan yang memerlukan publikasi agar mengajukan permohonan publikasi ke Biro Akademik, Kemahasiswaan,

Perencanaan dan Kerja Sama. Berdasarkan surat pengajuan tersebut Humas akan melaksanakan peliputan dan menentukan media yang digunakan.

## MEDIA SOSIAL



## JUMLAH PEMOHON INFORMASI PUBLIK

Melalui *Desk Pelayanan Informasi Publik*.

No.	Bulan	Pemohon	Permintaan	Status			Waktu Rata-Rata	Alasan/ Ket.
				Dipenuhi	Ditolak	Proses		
1.	Januari	2	2	2			1 Hari ; 2 jam 30 Menit	
2.	Pebruari	1	1	1			1 Hari ; 2 Jam 30 Menit	
3.	Maret							
4.	April							
5.	Mei							
6.	Juni	1	1	1			1 Hari ; 2 Jam 30 Menit	
7.	Juli	1	1	1			1 Hari ; 2 Jam 30 Menit	
8.	Agustus	2	2	2			1 Hari ; 2 Jam 30 Menit	
9.	September	2	2	2			1 Hari ; 2 Jam 30 Menit	
10.	Oktober	1	1	1			1 Hari ; 2 Jam 30 Menit	
11.	Nopember							
12.	Desember							

### Melalui Surat dan Email.

NO	TANGGAL	KEGIATAN
1	Januari 2020	Permohonan informasikunjungan ke ISI Denpasar oleh Daegu Katolik University
2	Januari 2020	Permohonan informasi kunjungan ke ISI Denpasar oleh SMA Negeri 1 Jeruk Legi, Kabupaten Cilacap
3	Pebruari 2020	Permohonan informasi kunjungan dan pagelaran seni ke ISI Denpasar oleh Universiti Teknologi MARA (UiTM), Malaysia
4	Juli 2020	Permohonan informasi terkait pagelaran tari Cak Hanoman dan Anggada “Deklarasi Program Kepariwisata dalam Tatanan Kehidupan Bali Era Baru Digitalisasi Pariwisata Berbasis Qris”
5	Juni 2020	Permohonan informasi terkait rencana pagelaran Sendratari Mahabharata Lembayung Kuruksetra oleh Konsul Jenderal RI di Mumbai, India
6	Agustus 2020	Permohonan informasi terkait perpanjangan kerjasama dengan PT Garuda Indonesia
7	Agustus 2020	Permohonan informasi terkait perpanjangan kerjasama dengan PT Bank Mandiri
8	September 2020	Permohonan informasi kerjasama dengan ISI Denpasar oleh Kanda University, Jepang
9	September 2020	Permohonan informasi kerjasama dengan ISI Denpasar oleh Politeknik Internasional Bali
10	Oktober 2020	Permohonan informasi kerjasama dengan ISI Denpasar oleh Universitas Teknologi Indonesia

## LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN INFORMASI PUBLIK

Pelayanan Publik yang diberikan kepada mahasiswa, masyarakat umum dan alumni sebagai pengguna jasa layanan di Institut Seni Indonesia (ISI) Denpasar sudah berjalan dengan cukup lancar akan tetapi belum sepenuhnya memenuhi kualitas ataupun kepuasan yang diharapkan oleh pengguna jasa. Untuk itu diperlukan adanya pengukuran tingkat keberhasilan layanan yang diberikan berupa survey kepuasan masyarakat pengguna jasa Institut Seni Indonesia Denpasar. ISI Denpasar menggunakan kuisioner secara online melalui google form <https://forms.gle/hsoHej1peBTFTtiP7> dengan harapan agar survey ini dapat berjalan dengan mudah dan efisien.

Survey ini merupakan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di ISI Denpasar.

### **Maksud dan Tujuan.**

Survey kepuasan masyarakat ini baru mulai dilakukan pada tahun ini dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan kinerja layanan informasi publik di ISI Denpasar sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan kualitas layanan untuk tahun-tahun berikutnya.

### **Sasaran.**

Sasaran Survey Kepuasan Masyarakat ini adalah mahasiswa baru, masyarakat umum, dan alumni ISI Denpasar yang berjumlah 301 responden.

### **Waktu dan Tempat.**

Survey Kepuasan Masyarakat ISI Denpasar dilakukan di seluruh Prodi serta untuk masyarakat umum dan alumni diinformasikan melalui Whatsapp dan email yang bersangkutan.

### **Metode Pengolahan Data.**

Berdasarkan dengan PermenPAN RB Nomor 14 Tahun 2017, secara umum ada beberapa aspek yang diukur dalam kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat. Skala pengukuran yang digunakan pada kegiatan survey ini adalah Skala 1 (sangat), skala 2 (standar/sedang), skala 3 (kurang), skala 4 (tidak). Aspek yang diukur dalam Survey Kepuasan Masyarakat ISI Denpasar ini adalah:

<b>No</b>	<b>Aspek</b>
1.	Prosedur pelayanan
2.	Persyaratan pelayanan
3.	Kecepatan waktu pelayanan
4.	Biaya pelayanan
5.	Hasil pelayanan
6.	Kedisiplinan petugas pelayanan

7.	Kemampuan/pengetahuan petugas pelayanan
8.	Perilaku petugas pelayanan
9.	Keamanan pelayanan
10.	Kemudahan penyampaian pengaduan, saran dan masukan

### Proses Pengumpulan Data.

Survey ini dilakukan dengan cara menyebarkan link e-kuisisioner ini melalui whatsapp dan email seluruh mahasiswa baru dan alumni ISI Denpasar serta masyarakat umum yang pernah menggunakan jasa ISI Denpasar sehingga hasil survey bisa langsung kami terima setelah responden membuka dan mengisi kuisisioner tersebut.

### Hasil Survey.

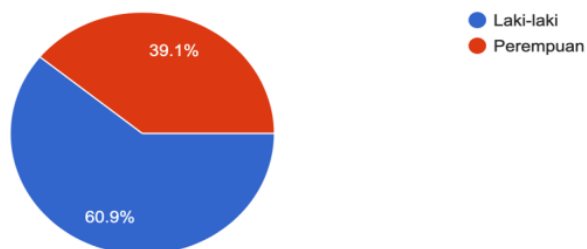
Survey yang telah dilaksanakan dengan jumlah responden 301 dapat dilihat hasilnya berdasarkan (a) Data Responden dan (b) Kepuasan Masyarakat.

#### A. Berdasarkan Data Responden.

##### 1. Jenis Kelamin Responden.

Dari 301 responden, dapat diklasifikasikan persentase jenis kelaminnya yakni laki-laki sebesar 60,9% dan wanita sebesar 39,1%.

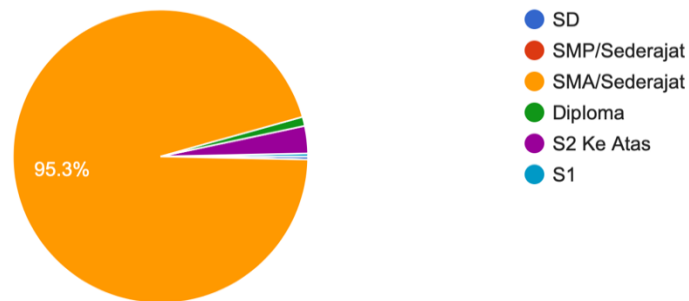
Jenis Kelamin  
299 responses



## 2. Pendidikan Responden.

Dilihat dari pendidikan responden, dapat dilihat bahwa pendidikan SMA/ sederajat merupakan pendidikan mayoritas responden 95.3% karena sebagian besar responden adalah mahasiswa baru di ISI Denpasar dan hanya sebagian kecil responden yang memiliki pendidikan Diploma, S1, S2 ke atas, dan tidak ada responden yang berpendidikan SD dan SMP/ Sederajat.

Pendidikan Terakhir  
299 responses



## 3. Sebaran Alamat Provinsi Responden yang Mengisi Data.

Sebagian besar responden berasal dari Provinsi Bali.

BALI	JATIM	JABAR	DKI	NTB	NTT	LAMPUNG	SUMUT	KALTIM	DIY	PAPUA	KALSEL	JATENG
76	5	3	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1

## 4. Pekerjaan Responden yang Mengisi Data.

Responden berdasarkan pekerjaan didominasi oleh pelajar/ mahasiswa.

Pelajar/ Mahasiswa	Dosen	Freelancer	Wirausaha	ASN/ PNS	Tidak bekerja	Guru
29	1	1	5	3	10	



## B. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di ISI Denpasar.

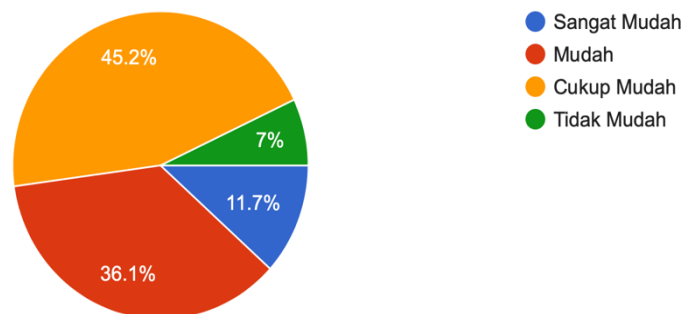
Dari seluruh komponen kepuasan pengguna jasa ISI Denpasar yang terkumpul diketahui bahwa keamanan pelayanan di ISI Denpasar diberikan penilaian paling tinggi yakni sebesar 95,7%. Untuk hasil lebih lengkap dapat dilihat berdasarkan pertanyaan pada survei berikut ini.

### 1. Prosedur Pelayanan.

Prosedur pelayanan di ISI Denpasar mendapat tanggapan cukup mudah, responden berharap agar ada sosialisasi mengenai prosedur dan informasi pelayanan sehingga sivitas akademika ISI Denpasar tidak membuat kesalahan saat akan menggunakan layanan.

Bagaimana menurut Saudara tentang prosedur pelayanan (penerimaan mahasiswa baru) di ISI Denpasar ?

299 responses

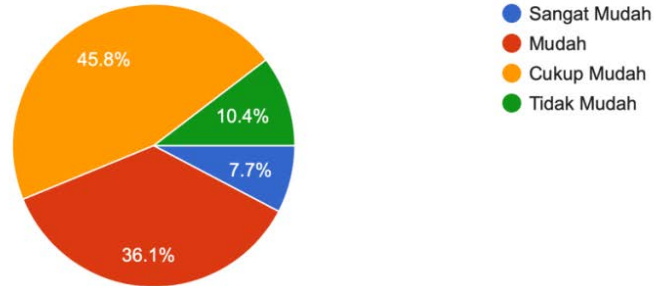


### 2. Persyaratan Pelayanan.

Termasuk di dalamnya adalah persyaratan administratif dan persyaratan teknis. Sebagian besar responden berpendapat bahwa persyaratan pelayanan di ISI Denpasar cukup mudah sesuai diagram berikut ini.

Bagaimana menurut saudara tentang persyaratan yang harus di penuhi dalam pelayanan di ISI Denpasar?

299 responses

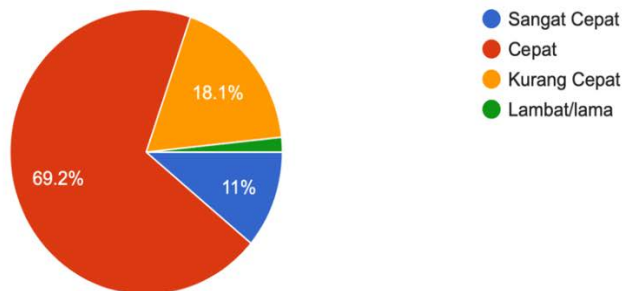


### 3. Waktu Pelayanan.

Dengan persentase 69,2%, kecepatan pelayanan ISI Denpasar mendapat respon yang baik.

Bagaimana Pendapat Saudara tentang waktu pelayanan di ISI Denpasar?

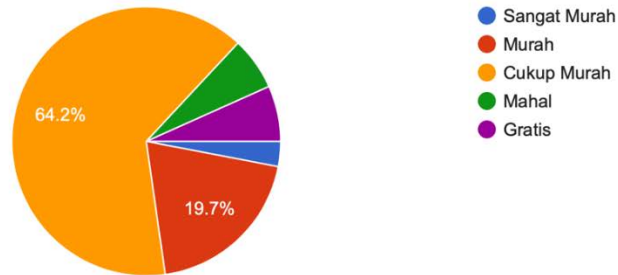
299 responses



### 4. Biaya Pelayanan.

Dengan lebih besarnya jumlah responden dari mahasiswa baru ISI Denpasar, sehingga survey yang dihasilkan terkait biaya pelayanan adalah dengan predikat cukup murah, karena oleh mahasiswa dikaitkan dengan biaya pendaftaran masuk perguruan tinggi bagi mahasiswa baru. Sedangkan untuk biaya pelayanan informasi di ISI Denpasar tidak dikenakan biaya (gratis).

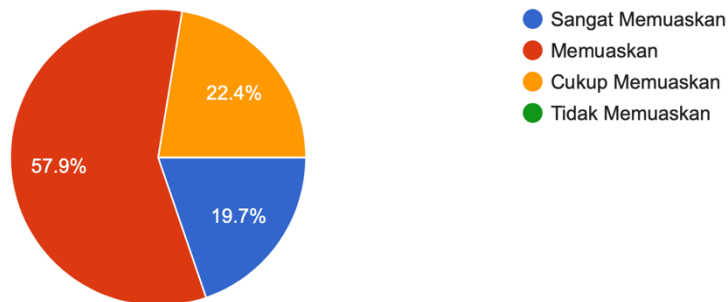
Bagaimana pendapat Saudara tentang biaya yang dikenakan kepada penerima pelayanan di ISI Denpasar ?  
299 responses



## 5. Hasil Pelayanan.

Para pengguna jasa layanan di ISI Denpasar memberikan tanggapan memuaskan bagi hasil dari pelayanan yang diberikan yakni sebesar 57,9%.

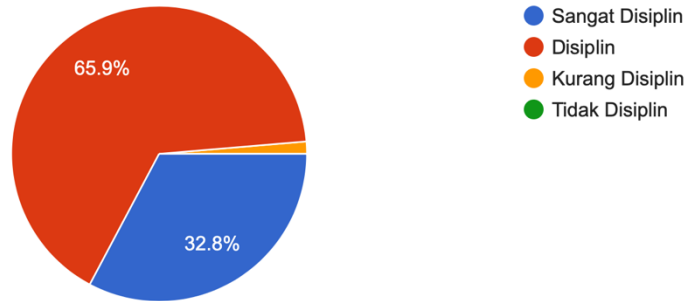
Bagaimana Hasil Pelayanan yang diberikan dari setiap bidang pelayanan di ISI Denpasar?  
299 responses



## 6. Kedisiplinan Petugas Pelayanan.

Publik berpendapat bahwa petugas pelayanan ISI Denpasar telah disiplin dalam memberikan pelayanan bagi publik sehingga mempercepat proses pemberian jasa pelayanan.

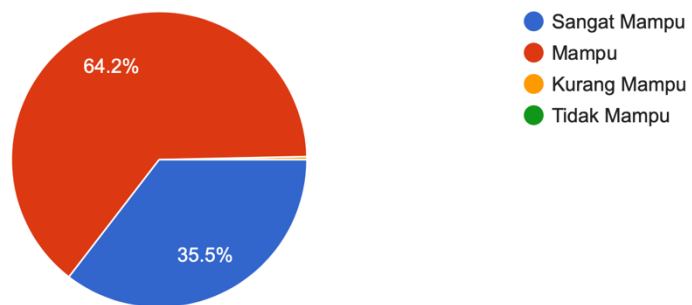
Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan Petugas dalam memberikan pelayanan ?  
299 responses



## 7. Kemampuan (Pengetahuan) Petugas Pelayanan.

Dari hasil survey dapat dilihat bahwa kemampuan (pengetahuan) petugas pelayanan diberikan predikat mampu dan memiliki pengetahuan yang baik dalam memberikan pelayanan.

Bagaimana Pendapat Saudara tentang kemampuan (pengetahuan) petugas dalam memberikan pelayanan ?  
299 responses

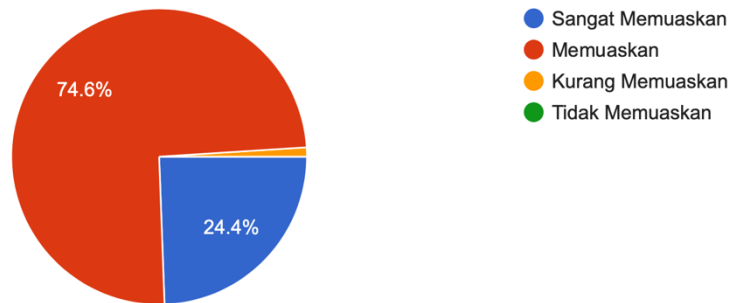


## 8. Perilaku Petugas Pelayanan.

Perilaku petugas pelayanan berkaitan dengan kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan. Hal ini sangat penting dalam suatu pelayanan untuk membuat public merasa nyaman dan puas.

Bagaimana Pendapat Saudara tentang pernyataan kesanggupan dan kewajiban dari para pegawai di ISI Denpasar dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan ?

299 responses

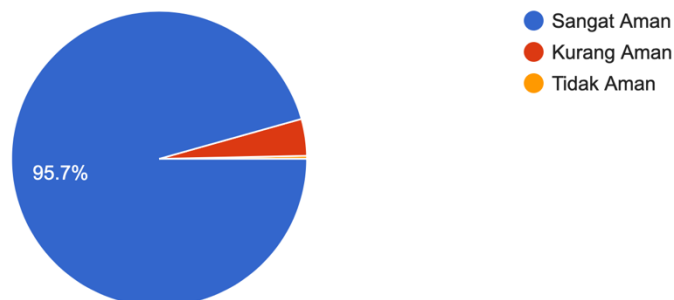


## 9. Keamanan Pelayanan.

Keamanan dan kenyamanan lingkungan menjadi salah satu unsur penting dalam hal pelayanan publik. Responden berpendapat bahwa keamanan dan kenyamanan lingkungan ISI Denpasar sangat baik, sehingga publik merasa puas.

Bagaimana Pendapat Saudara tentang keamanan pelayanan di ISI Denpasar?

299 responses

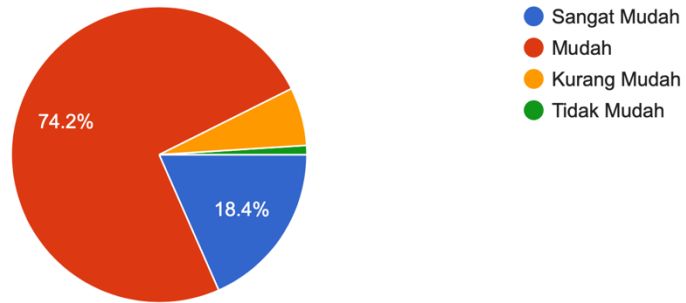


## 10. Kemudahan Menyampaikan Pengaduan, Saran dan Masukan.

Publik berpendapat bahwa penyampaian pengaduan, saran dan masukan di ISI Denpasar mudah sehingga segala keluhan maupun saran dapat diterima dengan cepat dan diatasi dengan cepat pula.

Bagaimana Pendapat Saudara tentang kemudahan menyampaikan pengaduan, saran dan masukan di ISI Denpasar?

299 responses



## PAGU DAN REALISASI ANGGARAN

Kode	Uraian	Pagu Anggaran	Realisasi	Persentase	Sisa Anggaran
677544	INSTITUT SENI INDONESIA DENPASAR				
17.14	Program Pendidikan Tinggi				
051.J	Dokumentasi dan Publikasi Kegiatan Institusi	108.249.000	85.602.000	79,08	22.647.000
521211	Belanja Bahan	16.392.000	1.000.000	6,1	15.392.000
522191	Belanja Jasa Lainnya	91.857.000	84.602.000	92,1	7.255.000

Pada tahun 2020, Humas memiliki anggaran sebesar Rp. 91.857.000, untuk melakukan publikasi di media cetak dan media online, dan terealisasi sebesar Rp. 84.602.000 sampai akhir tahun atau realisasi sebesar 92,1% dari pagu anggaran yang tersedia.

## PENUTUP

Demikian laporan yang dapat kami sampaikan, kami harapkan saran dan kritik demi kemajuan pelaksanaan kegiatan kehumasan di lingkungan ISI Denpasar

Wakil Rektor Bidang Perencanaan  
dan Kerja Sama

**I Komang Sudirga**  
**NIP. 196710161994031003**