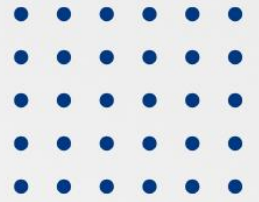




DIKTISAINTEK  
BERDAMPAK



# LAPORAN SURVEI KEPUASAN INFORMASI POLITEKNIK NEGERI MADURA

Date :  
**2025**

Proposed By :  
**UPA TIK POLTERA**



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya, Laporan Hasil Survei Kepuasan Informasi Politeknik Negeri Madura Tahun 2025 dapat disusun dan diselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan wujud komitmen Politeknik Negeri Madura dalam meningkatkan kualitas layanan informasi publik yang transparan, akuntabel, serta berorientasi pada kepuasan masyarakat, sebagaimana amanat peraturan perundang-undangan terkait keterbukaan informasi publik dan pelayanan prima.

Survei Kepuasan Informasi Publik ini dilaksanakan sebagai bagian dari upaya evaluasi dan pengendalian mutu layanan informasi yang diberikan kepada masyarakat, baik melalui layanan langsung maupun melalui media digital seperti website dan media sosial. Melalui survei ini, Politeknik Negeri Madura berupaya memperoleh gambaran objektif mengenai persepsi, tingkat kepuasan, serta harapan pengguna layanan terhadap kualitas informasi yang disediakan. Hasil survei diharapkan dapat menjadi dasar yang kuat dalam perumusan kebijakan, pengambilan keputusan, serta perbaikan berkelanjutan terhadap sistem layanan informasi publik.

Penyusunan laporan ini mencakup berbagai aspek penilaian, antara lain ketepatan dan kesesuaian informasi, kemudahan prosedur perolehan informasi, ketepatan waktu penyampaian informasi, profesionalisme dan sikap petugas layanan, keterbukaan informasi publik, serta peran kehumasan dalam menyebarkan informasi dan membangun citra positif lembaga. Setiap aspek dianalisis secara komprehensif untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai kinerja layanan informasi di Politeknik Negeri Madura.

Kami menyadari bahwa keberhasilan pelaksanaan survei dan penyusunan laporan ini tidak terlepas dari dukungan dan partisipasi berbagai pihak. Oleh karena itu, apresiasi dan terima kasih yang setinggi-tingginya kami sampaikan kepada seluruh responden yang telah berpartisipasi dan memberikan penilaian secara jujur dan objektif.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih memiliki keterbatasan, baik dari sisi cakupan maupun penyajian data. Oleh karena itu, saran dan masukan yang konstruktif dari berbagai pihak sangat kami harapkan guna penyempurnaan pelaksanaan survei dan peningkatan kualitas layanan informasi publik di masa mendatang. Kami berharap laporan ini dapat memberikan manfaat tidak hanya sebagai dokumen evaluasi, tetapi juga sebagai referensi dan bahan pertimbangan strategis dalam upaya mewujudkan tata kelola layanan informasi publik yang semakin baik.

Akhir kata, semoga **Laporan Hasil Survei Kepuasan Informasi Politeknik Negeri Madura Tahun 2025** ini dapat memberikan kontribusi positif bagi peningkatan mutu pelayanan publik serta memperkuat komitmen Politeknik Negeri Madura dalam memberikan layanan informasi yang profesional, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

## LATAR BELAKANG

Keterbukaan informasi publik merupakan salah satu pilar penting dalam penyelenggaraan tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik yang baik. Dalam konteks pendidikan tinggi, layanan informasi publik memiliki peran strategis sebagai sarana komunikasi antara institusi dengan masyarakat, sivitas akademika, serta para pemangku kepentingan lainnya. Informasi yang disampaikan secara tepat, akurat, dan mudah diakses tidak hanya meningkatkan kepercayaan publik, tetapi juga mendukung terwujudnya transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pendidikan tinggi.

Politeknik Negeri Madura sebagai perguruan tinggi negeri vokasi memiliki tanggung jawab untuk menyediakan layanan informasi publik yang berkualitas dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, kebutuhan masyarakat terhadap informasi yang cepat, terbuka, dan mudah dipahami semakin meningkat. Oleh karena itu, pengelolaan layanan informasi publik tidak hanya dituntut untuk memenuhi aspek administratif, tetapi juga harus mampu memberikan pengalaman layanan yang memuaskan bagi pengguna.

Dalam rangka memastikan bahwa layanan informasi publik yang diberikan telah memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat, diperlukan upaya evaluasi yang sistematis dan berkelanjutan. Salah satu instrumen evaluasi yang digunakan adalah Survei Kepuasan Informasi Publik. Survei ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap berbagai aspek pelayanan informasi, mulai dari ketepatan dan kesesuaian informasi, kemudahan prosedur, ketepatan waktu penyampaian, hingga profesionalisme petugas dan kinerja kehumasan. Hasil survei diharapkan dapat memberikan gambaran objektif mengenai kualitas layanan informasi publik yang telah berjalan.

Selain itu, survei kepuasan informasi publik memiliki peran penting dalam mendukung pencapaian berbagai program strategis institusi, seperti pembangunan zona integritas, peningkatan kualitas tata kelola, serta pemenuhan indikator kinerja dalam sistem akuntabilitas kinerja instansi. Data dan temuan yang dihasilkan dari survei ini dapat dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi dan pelaporan kinerja, baik di tingkat internal maupun eksternal.

Berdasarkan latar belakang tersebut, Politeknik Negeri Madura memandang perlu untuk menyusun **Laporan Hasil Survei Kepuasan Informasi Tahun 2025** sebagai bentuk pertanggungjawaban sekaligus komitmen dalam meningkatkan kualitas layanan informasi publik. Laporan ini diharapkan dapat menjadi referensi yang komprehensif bagi pimpinan dan seluruh unit kerja dalam upaya mewujudkan layanan informasi publik yang semakin profesional, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

## A. Usia Responden

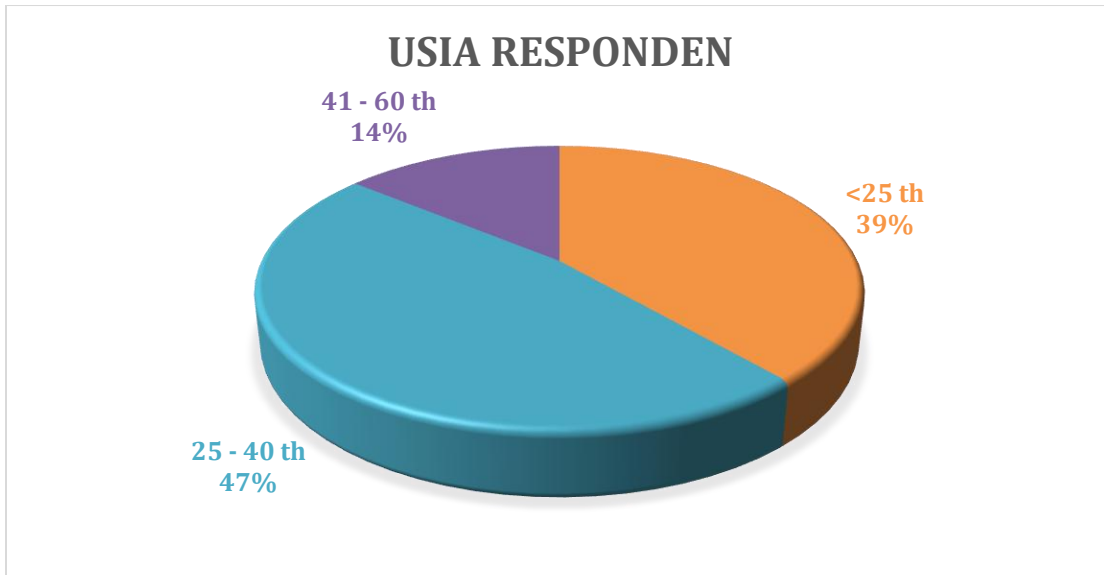


Diagram ini menggambarkan hasil survei kepuasan responden terhadap aspek yang dinilai. Mayoritas responden menunjukkan penilaian positif yang tercermin dari dominasi kategori cukup dan sangat. Hal ini mengindikasikan bahwa layanan informasi yang diberikan telah memenuhi harapan pengguna, baik dari sisi kualitas, ketepatan, maupun kemudahan akses. Persentase responden yang memberikan penilaian kurang atau tidak sesuai relatif kecil, sehingga dapat disimpulkan bahwa permasalahan yang ada bersifat minor dan tidak signifikan secara keseluruhan. Temuan ini menjadi dasar penting bagi institusi untuk mempertahankan kinerja yang telah baik sekaligus melakukan perbaikan berkelanjutan pada aspek-aspek yang masih memerlukan peningkatan. Dengan memanfaatkan hasil survei ini, Poltera dapat merumuskan strategi peningkatan layanan informasi yang lebih tepat sasaran dan berbasis data.

Diagram ini menggambarkan hasil survei kepuasan responden terhadap aspek yang dinilai. Mayoritas responden menunjukkan penilaian positif yang tercermin dari dominasi kategori cukup dan sangat. Hal ini mengindikasikan bahwa layanan informasi yang diberikan telah memenuhi harapan pengguna, baik dari sisi kualitas, ketepatan, maupun kemudahan akses. Persentase responden yang memberikan penilaian kurang atau tidak sesuai relatif kecil, sehingga dapat disimpulkan bahwa permasalahan yang ada bersifat minor dan tidak signifikan secara keseluruhan. Temuan ini menjadi dasar penting bagi institusi untuk mempertahankan kinerja yang telah baik sekaligus melakukan perbaikan berkelanjutan pada aspek-aspek yang masih memerlukan peningkatan. Dengan memanfaatkan hasil survei ini, Poltera dapat merumuskan strategi peningkatan layanan informasi yang lebih tepat sasaran dan berbasis data.

## B. Jenis Kelamin Responden

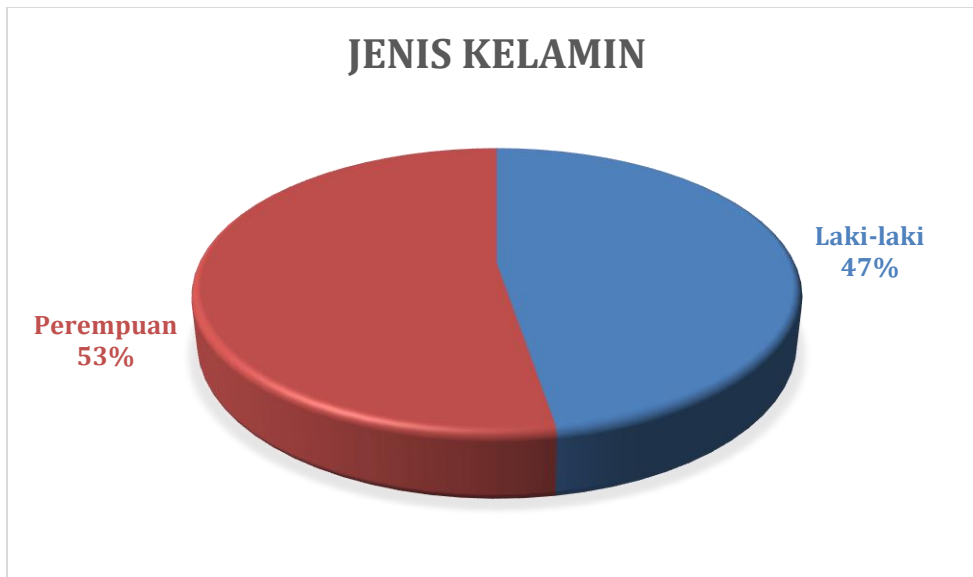


Diagram ini menggambarkan hasil survei kepuasan responden terhadap aspek yang dinilai. Mayoritas responden menunjukkan penilaian positif yang tercermin dari dominasi kategori cukup dan sangat. Hal ini mengindikasikan bahwa layanan informasi yang diberikan telah memenuhi harapan pengguna, baik dari sisi kualitas, ketepatan, maupun kemudahan akses. Persentase responden yang memberikan penilaian kurang atau tidak sesuai relatif kecil, sehingga dapat disimpulkan bahwa permasalahan yang ada bersifat minor dan tidak signifikan secara keseluruhan. Temuan ini menjadi dasar penting bagi institusi untuk mempertahankan kinerja yang telah baik sekaligus melakukan perbaikan berkelanjutan pada aspek-aspek yang masih memerlukan peningkatan. Dengan memanfaatkan hasil survei ini, Poltera dapat merumuskan strategi peningkatan layanan informasi yang lebih tepat sasaran dan berbasis data.

Diagram ini menggambarkan hasil survei kepuasan responden terhadap aspek yang dinilai. Mayoritas responden menunjukkan penilaian positif yang tercermin dari dominasi kategori cukup dan sangat. Hal ini mengindikasikan bahwa layanan informasi yang diberikan telah memenuhi harapan pengguna, baik dari sisi kualitas, ketepatan, maupun kemudahan akses. Persentase responden yang memberikan penilaian kurang atau tidak sesuai relatif kecil, sehingga dapat disimpulkan bahwa permasalahan yang ada bersifat minor dan tidak signifikan secara keseluruhan. Temuan ini menjadi dasar penting bagi institusi untuk mempertahankan kinerja yang telah baik sekaligus melakukan perbaikan berkelanjutan pada aspek-aspek yang masih memerlukan peningkatan. Dengan memanfaatkan hasil survei ini, Poltera dapat merumuskan strategi peningkatan layanan informasi yang lebih tepat sasaran dan berbasis data.

### C. Ketepatan Informasi Publik

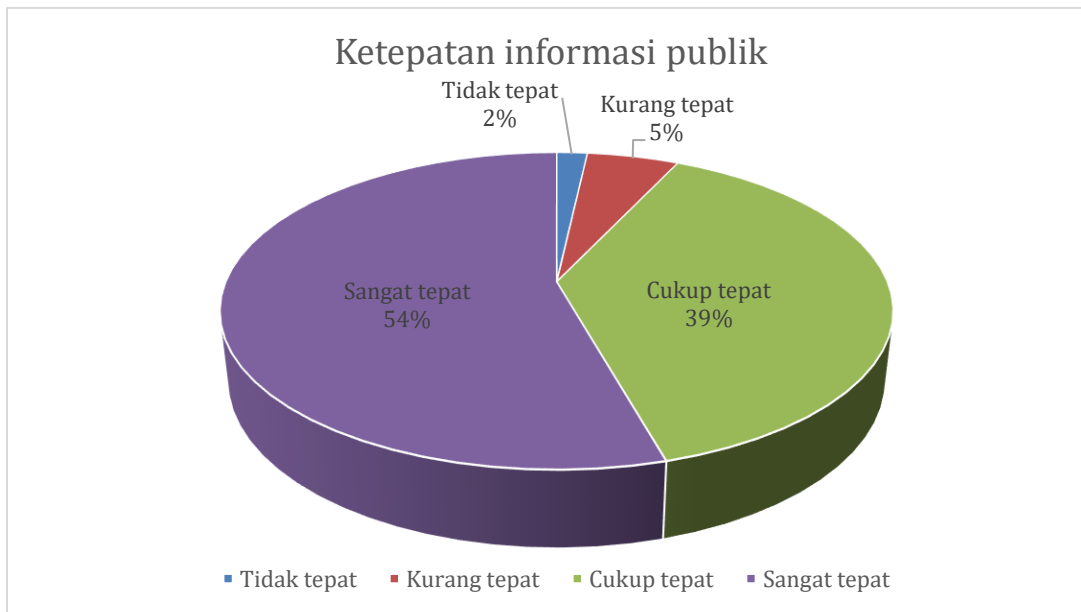


Diagram ini menggambarkan hasil survei kepuasan responden terhadap aspek yang dinilai. Mayoritas responden menunjukkan penilaian positif yang tercermin dari dominasi kategori cukup dan sangat. Hal ini mengindikasikan bahwa layanan informasi yang diberikan telah memenuhi harapan pengguna, baik dari sisi kualitas, ketepatan, maupun kemudahan akses. Persentase responden yang memberikan penilaian kurang atau tidak sesuai relatif kecil, sehingga dapat disimpulkan bahwa permasalahan yang ada bersifat minor dan tidak signifikan secara keseluruhan. Temuan ini menjadi dasar penting bagi institusi untuk mempertahankan kinerja yang telah baik sekaligus melakukan perbaikan berkelanjutan pada aspek-aspek yang masih memerlukan peningkatan. Dengan memanfaatkan hasil survei ini, Poltera dapat merumuskan strategi peningkatan layanan informasi yang lebih tepat sasaran dan berbasis data.

Diagram ini menggambarkan hasil survei kepuasan responden terhadap aspek yang dinilai. Mayoritas responden menunjukkan penilaian positif yang tercermin dari dominasi kategori cukup dan sangat. Hal ini mengindikasikan bahwa layanan informasi yang diberikan telah memenuhi harapan pengguna, baik dari sisi kualitas, ketepatan, maupun kemudahan akses. Persentase responden yang memberikan penilaian kurang atau tidak sesuai relatif kecil, sehingga dapat disimpulkan bahwa permasalahan yang ada bersifat minor dan tidak signifikan secara keseluruhan. Temuan ini menjadi dasar penting bagi institusi untuk mempertahankan kinerja yang telah baik sekaligus melakukan perbaikan berkelanjutan pada aspek-aspek yang masih memerlukan peningkatan. Dengan memanfaatkan hasil survei ini, Poltera dapat merumuskan strategi peningkatan layanan informasi yang lebih tepat sasaran dan berbasis data.

#### D. Prosedur Perolehan Informasi Publik



Diagram ini menggambarkan hasil survei kepuasan responden terhadap aspek yang dinilai. Mayoritas responden menunjukkan penilaian positif yang tercermin dari dominasi kategori cukup dan sangat. Hal ini mengindikasikan bahwa layanan informasi yang diberikan telah memenuhi harapan pengguna, baik dari sisi kualitas, ketepatan, maupun kemudahan akses. Persentase responden yang memberikan penilaian kurang atau tidak sesuai relatif kecil, sehingga dapat disimpulkan bahwa permasalahan yang ada bersifat minor dan tidak signifikan secara keseluruhan. Temuan ini menjadi dasar penting bagi institusi untuk mempertahankan kinerja yang telah baik sekaligus melakukan perbaikan berkelanjutan pada aspek-aspek yang masih memerlukan peningkatan. Dengan memanfaatkan hasil survei ini, Poltera dapat merumuskan strategi peningkatan layanan informasi yang lebih tepat sasaran dan berbasis data.

Diagram ini menggambarkan hasil survei kepuasan responden terhadap aspek yang dinilai. Mayoritas responden menunjukkan penilaian positif yang tercermin dari dominasi kategori cukup dan sangat. Hal ini mengindikasikan bahwa layanan informasi yang diberikan telah memenuhi harapan pengguna, baik dari sisi kualitas, ketepatan, maupun kemudahan akses. Persentase responden yang memberikan penilaian kurang atau tidak sesuai relatif kecil, sehingga dapat disimpulkan bahwa permasalahan yang ada bersifat minor dan tidak signifikan secara keseluruhan. Temuan ini menjadi dasar penting bagi institusi untuk mempertahankan kinerja yang telah baik sekaligus melakukan perbaikan berkelanjutan pada aspek-aspek yang masih memerlukan peningkatan. Dengan memanfaatkan hasil survei ini, Poltera dapat merumuskan strategi peningkatan layanan informasi yang lebih tepat sasaran dan berbasis data.

## E. Ketepatan Waktu Pemberian Informasi



Diagram ini menggambarkan hasil survei kepuasan responden terhadap aspek yang dinilai. Mayoritas responden menunjukkan penilaian positif yang tercermin dari dominasi kategori cukup dan sangat. Hal ini mengindikasikan bahwa layanan informasi yang diberikan telah memenuhi harapan pengguna, baik dari sisi kualitas, ketepatan, maupun kemudahan akses. Persentase responden yang memberikan penilaian kurang atau tidak sesuai relatif kecil, sehingga dapat disimpulkan bahwa permasalahan yang ada bersifat minor dan tidak signifikan secara keseluruhan. Temuan ini menjadi dasar penting bagi institusi untuk mempertahankan kinerja yang telah baik sekaligus melakukan perbaikan berkelanjutan pada aspek-aspek yang masih memerlukan peningkatan. Dengan memanfaatkan hasil survei ini, Poltera dapat merumuskan strategi peningkatan layanan informasi yang lebih tepat sasaran dan berbasis data.

Diagram ini menggambarkan hasil survei kepuasan responden terhadap aspek yang dinilai. Mayoritas responden menunjukkan penilaian positif yang tercermin dari dominasi kategori cukup dan sangat. Hal ini mengindikasikan bahwa layanan informasi yang diberikan telah memenuhi harapan pengguna, baik dari sisi kualitas, ketepatan, maupun kemudahan akses. Persentase responden yang memberikan penilaian kurang atau tidak sesuai relatif kecil, sehingga dapat disimpulkan bahwa permasalahan yang ada bersifat minor dan tidak signifikan secara keseluruhan. Temuan ini menjadi dasar penting bagi institusi untuk mempertahankan kinerja yang telah baik sekaligus melakukan perbaikan berkelanjutan pada aspek-aspek yang masih memerlukan peningkatan. Dengan memanfaatkan hasil survei ini, Poltera dapat merumuskan strategi peningkatan layanan informasi yang lebih tepat sasaran dan berbasis data.

## F. Kesesuaian Informasi dengan Permintaan

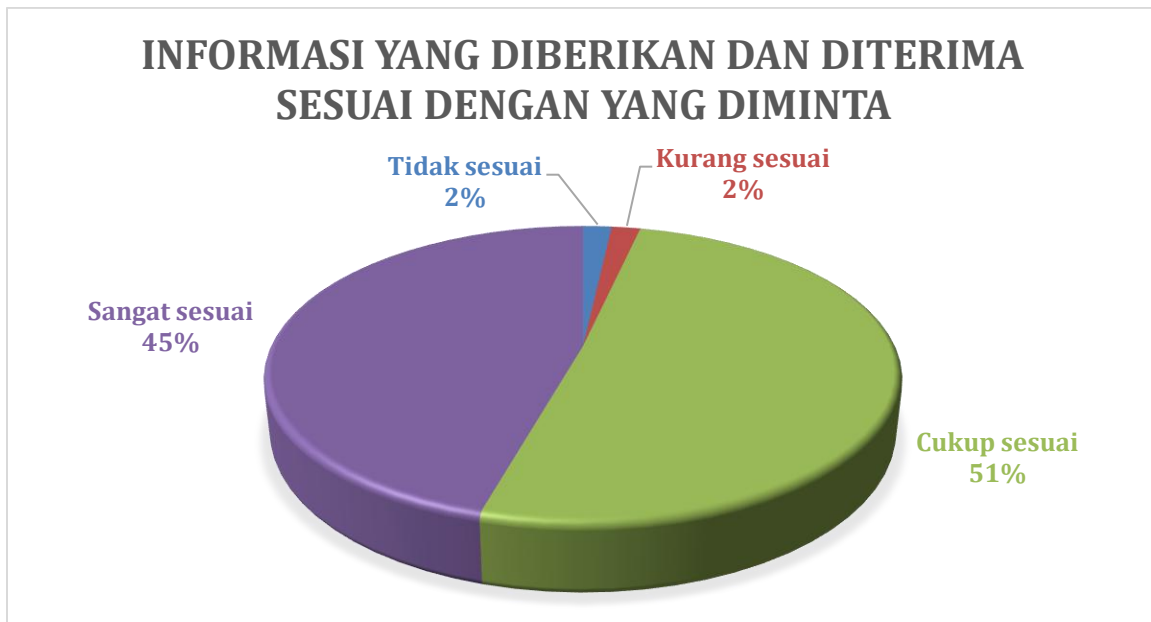


Diagram ini menggambarkan hasil survei kepuasan responden terhadap aspek yang dinilai. Mayoritas responden menunjukkan penilaian positif yang tercermin dari dominasi kategori cukup dan sangat. Hal ini mengindikasikan bahwa layanan informasi yang diberikan telah memenuhi harapan pengguna, baik dari sisi kualitas, ketepatan, maupun kemudahan akses. Persentase responden yang memberikan penilaian kurang atau tidak sesuai relatif kecil, sehingga dapat disimpulkan bahwa permasalahan yang ada bersifat minor dan tidak signifikan secara keseluruhan. Temuan ini menjadi dasar penting bagi institusi untuk mempertahankan kinerja yang telah baik sekaligus melakukan perbaikan berkelanjutan pada aspek-aspek yang masih memerlukan peningkatan. Dengan memanfaatkan hasil survei ini, Poltera dapat merumuskan strategi peningkatan layanan informasi yang lebih tepat sasaran dan berbasis data.

Diagram ini menggambarkan hasil survei kepuasan responden terhadap aspek yang dinilai. Mayoritas responden menunjukkan penilaian positif yang tercermin dari dominasi kategori cukup dan sangat. Hal ini mengindikasikan bahwa layanan informasi yang diberikan telah memenuhi harapan pengguna, baik dari sisi kualitas, ketepatan, maupun kemudahan akses. Persentase responden yang memberikan penilaian kurang atau tidak sesuai relatif kecil, sehingga dapat disimpulkan bahwa permasalahan yang ada bersifat minor dan tidak signifikan secara keseluruhan. Temuan ini menjadi dasar penting bagi institusi untuk mempertahankan kinerja yang telah baik sekaligus melakukan perbaikan berkelanjutan pada aspek-aspek yang masih memerlukan peningkatan. Dengan memanfaatkan hasil survei ini, Poltera dapat merumuskan strategi peningkatan layanan informasi yang lebih tepat sasaran dan berbasis data.

## G. Penguasaan Materi oleh Petugas

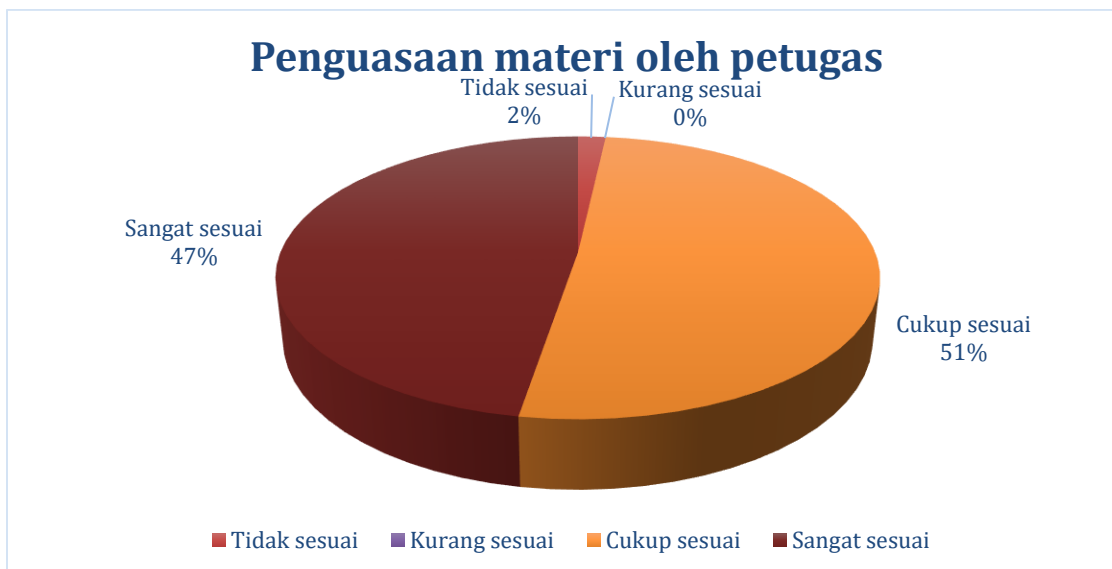


Diagram ini menggambarkan hasil survei kepuasan responden terhadap aspek yang dinilai. Mayoritas responden menunjukkan penilaian positif yang tercermin dari dominasi kategori cukup dan sangat. Hal ini mengindikasikan bahwa layanan informasi yang diberikan telah memenuhi harapan pengguna, baik dari sisi kualitas, ketepatan, maupun kemudahan akses. Persentase responden yang memberikan penilaian kurang atau tidak sesuai relatif kecil, sehingga dapat disimpulkan bahwa permasalahan yang ada bersifat minor dan tidak signifikan secara keseluruhan. Temuan ini menjadi dasar penting bagi institusi untuk mempertahankan kinerja yang telah baik sekaligus melakukan perbaikan berkelanjutan pada aspek-aspek yang masih memerlukan peningkatan. Dengan memanfaatkan hasil survei ini, Poltera dapat merumuskan strategi peningkatan layanan informasi yang lebih tepat sasaran dan berbasis data.

Diagram ini menggambarkan hasil survei kepuasan responden terhadap aspek yang dinilai. Mayoritas responden menunjukkan penilaian positif yang tercermin dari dominasi kategori cukup dan sangat. Hal ini mengindikasikan bahwa layanan informasi yang diberikan telah memenuhi harapan pengguna, baik dari sisi kualitas, ketepatan, maupun kemudahan akses. Persentase responden yang memberikan penilaian kurang atau tidak sesuai relatif kecil, sehingga dapat disimpulkan bahwa permasalahan yang ada bersifat minor dan tidak signifikan secara keseluruhan. Temuan ini menjadi dasar penting bagi institusi untuk mempertahankan kinerja yang telah baik sekaligus melakukan perbaikan berkelanjutan pada aspek-aspek yang masih memerlukan peningkatan. Dengan memanfaatkan hasil survei ini, Poltera dapat merumuskan strategi peningkatan layanan informasi yang lebih tepat sasaran dan berbasis data.

## H. Kesopanan dan Keramahan Petugas

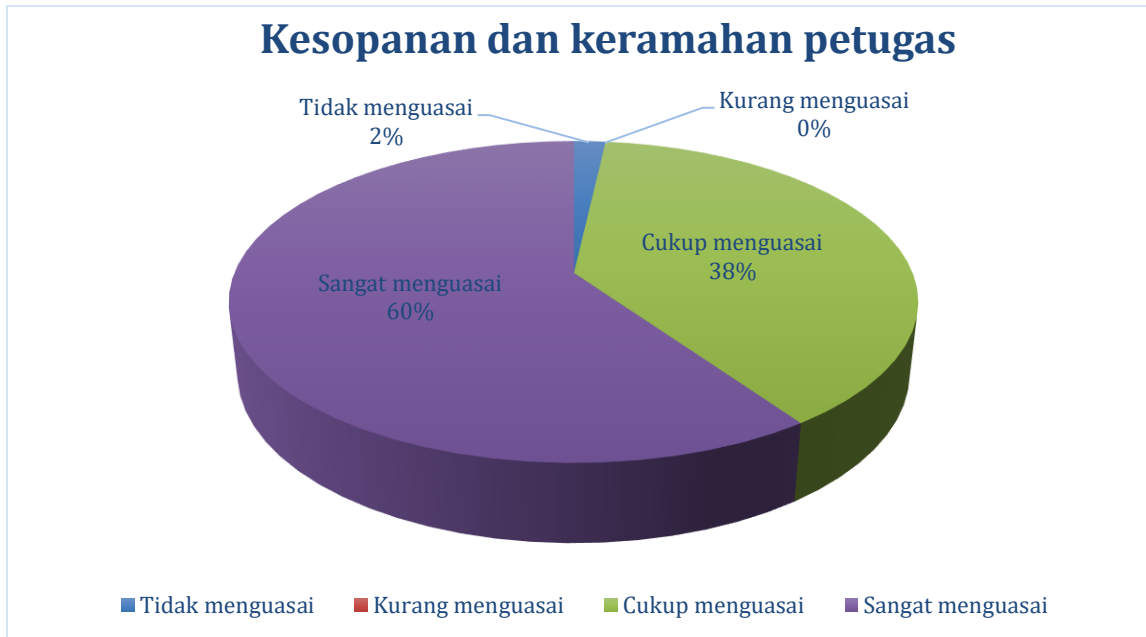


Diagram ini menggambarkan hasil survei kepuasan responden terhadap aspek yang dinilai. Mayoritas responden menunjukkan penilaian positif yang tercermin dari dominasi kategori cukup dan sangat. Hal ini mengindikasikan bahwa layanan informasi yang diberikan telah memenuhi harapan pengguna, baik dari sisi kualitas, ketepatan, maupun kemudahan akses. Persentase responden yang memberikan penilaian kurang atau tidak sesuai relatif kecil, sehingga dapat disimpulkan bahwa permasalahan yang ada bersifat minor dan tidak signifikan secara keseluruhan. Temuan ini menjadi dasar penting bagi institusi untuk mempertahankan kinerja yang telah baik sekaligus melakukan perbaikan berkelanjutan pada aspek-aspek yang masih memerlukan peningkatan. Dengan memanfaatkan hasil survei ini, Poltera dapat merumuskan strategi peningkatan layanan informasi yang lebih tepat sasaran dan berbasis data.

Diagram ini menggambarkan hasil survei kepuasan responden terhadap aspek yang dinilai. Mayoritas responden menunjukkan penilaian positif yang tercermin dari dominasi kategori cukup dan sangat. Hal ini mengindikasikan bahwa layanan informasi yang diberikan telah memenuhi harapan pengguna, baik dari sisi kualitas, ketepatan, maupun kemudahan akses. Persentase responden yang memberikan penilaian kurang atau tidak sesuai relatif kecil, sehingga dapat disimpulkan bahwa permasalahan yang ada bersifat minor dan tidak signifikan secara keseluruhan. Temuan ini menjadi dasar penting bagi institusi untuk mempertahankan kinerja yang telah baik sekaligus melakukan perbaikan berkelanjutan pada aspek-aspek yang masih memerlukan peningkatan. Dengan memanfaatkan hasil survei ini, Poltera dapat merumuskan strategi peningkatan layanan informasi yang lebih tepat sasaran dan berbasis data.

## I. Maklumat Kesanggupan Layanan Informasi

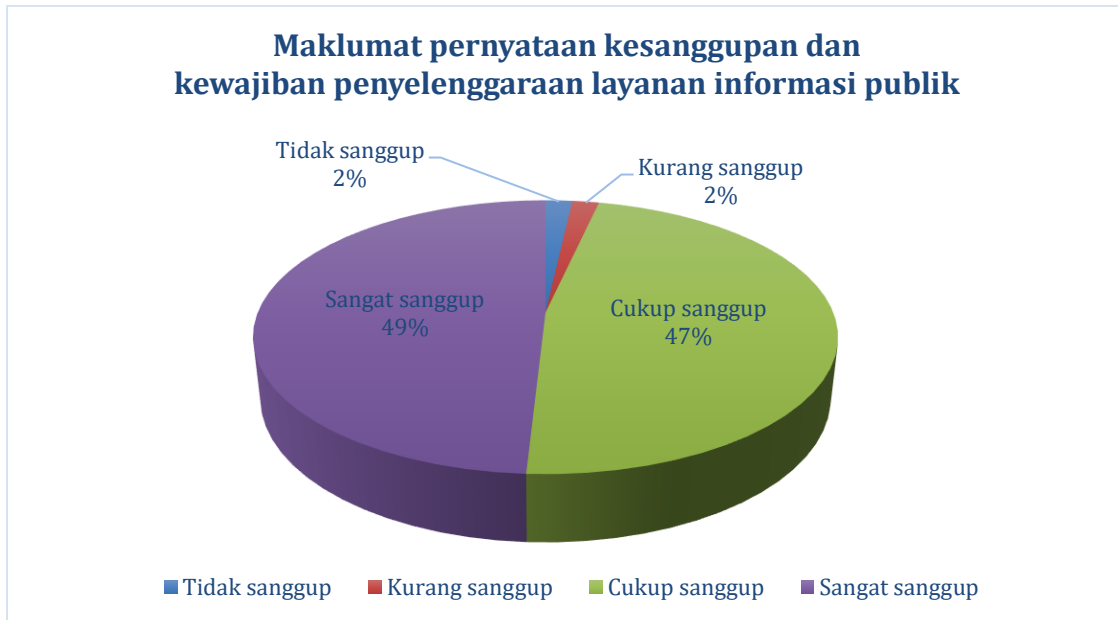


Diagram ini menggambarkan hasil survei kepuasan responden terhadap aspek yang dinilai. Mayoritas responden menunjukkan penilaian positif yang tercermin dari dominasi kategori cukup dan sangat. Hal ini mengindikasikan bahwa layanan informasi yang diberikan telah memenuhi harapan pengguna, baik dari sisi kualitas, ketepatan, maupun kemudahan akses. Persentase responden yang memberikan penilaian kurang atau tidak sesuai relatif kecil, sehingga dapat disimpulkan bahwa permasalahan yang ada bersifat minor dan tidak signifikan secara keseluruhan. Temuan ini menjadi dasar penting bagi institusi untuk mempertahankan kinerja yang telah baik sekaligus melakukan perbaikan berkelanjutan pada aspek-aspek yang masih memerlukan peningkatan. Dengan memanfaatkan hasil survei ini, Poltera dapat merumuskan strategi peningkatan layanan informasi yang lebih tepat sasaran dan berbasis data.

Diagram ini menggambarkan hasil survei kepuasan responden terhadap aspek yang dinilai. Mayoritas responden menunjukkan penilaian positif yang tercermin dari dominasi kategori cukup dan sangat. Hal ini mengindikasikan bahwa layanan informasi yang diberikan telah memenuhi harapan pengguna, baik dari sisi kualitas, ketepatan, maupun kemudahan akses. Persentase responden yang memberikan penilaian kurang atau tidak sesuai relatif kecil, sehingga dapat disimpulkan bahwa permasalahan yang ada bersifat minor dan tidak signifikan secara keseluruhan. Temuan ini menjadi dasar penting bagi institusi untuk mempertahankan kinerja yang telah baik sekaligus melakukan perbaikan berkelanjutan pada aspek-aspek yang masih memerlukan peningkatan. Dengan memanfaatkan hasil survei ini, Poltera dapat merumuskan strategi peningkatan layanan informasi yang lebih tepat sasaran dan berbasis data.

## J. Kecepatan Penanganan Keberatan

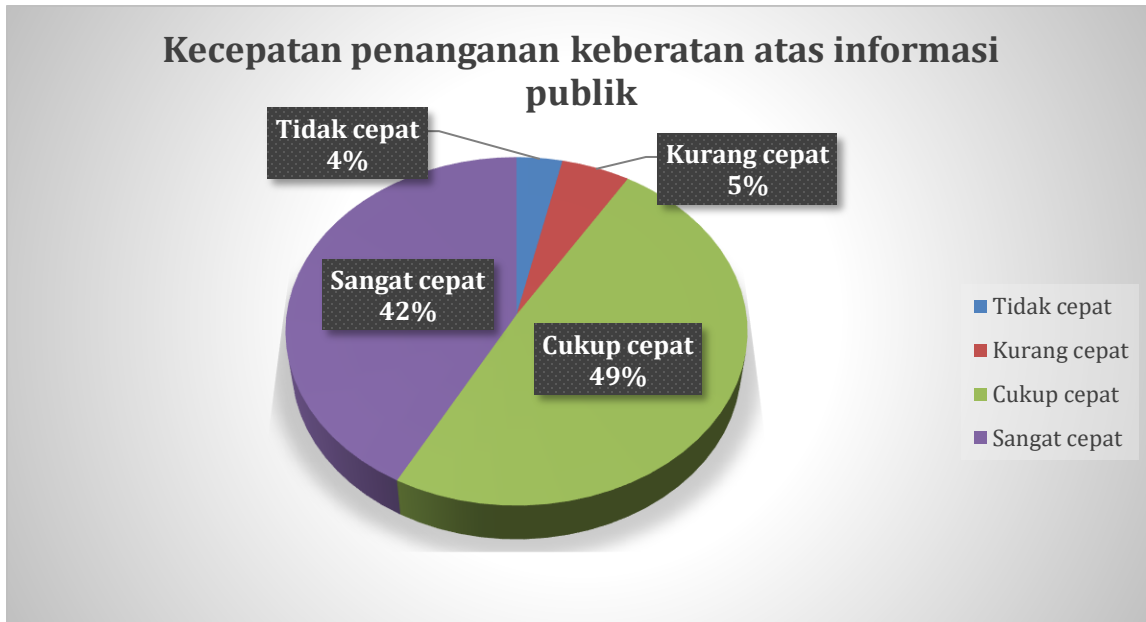


Diagram ini menggambarkan hasil survei kepuasan responden terhadap aspek yang dinilai. Mayoritas responden menunjukkan penilaian positif yang tercermin dari dominasi kategori cukup dan sangat. Hal ini mengindikasikan bahwa layanan informasi yang diberikan telah memenuhi harapan pengguna, baik dari sisi kualitas, ketepatan, maupun kemudahan akses. Persentase responden yang memberikan penilaian kurang atau tidak sesuai relatif kecil, sehingga dapat disimpulkan bahwa permasalahan yang ada bersifat minor dan tidak signifikan secara keseluruhan. Temuan ini menjadi dasar penting bagi institusi untuk mempertahankan kinerja yang telah baik sekaligus melakukan perbaikan berkelanjutan pada aspek-aspek yang masih memerlukan peningkatan. Dengan memanfaatkan hasil survei ini, Poltera dapat merumuskan strategi peningkatan layanan informasi yang lebih tepat sasaran dan berbasis data.

Diagram ini menggambarkan hasil survei kepuasan responden terhadap aspek yang dinilai. Mayoritas responden menunjukkan penilaian positif yang tercermin dari dominasi kategori cukup dan sangat. Hal ini mengindikasikan bahwa layanan informasi yang diberikan telah memenuhi harapan pengguna, baik dari sisi kualitas, ketepatan, maupun kemudahan akses. Persentase responden yang memberikan penilaian kurang atau tidak sesuai relatif kecil, sehingga dapat disimpulkan bahwa permasalahan yang ada bersifat minor dan tidak signifikan secara keseluruhan. Temuan ini menjadi dasar penting bagi institusi untuk mempertahankan kinerja yang telah baik sekaligus melakukan perbaikan berkelanjutan pada aspek-aspek yang masih memerlukan peningkatan. Dengan memanfaatkan hasil survei ini, Poltera dapat merumuskan strategi peningkatan layanan informasi yang lebih tepat sasaran dan berbasis data.

## K. Keterbukaan Informasi Publik

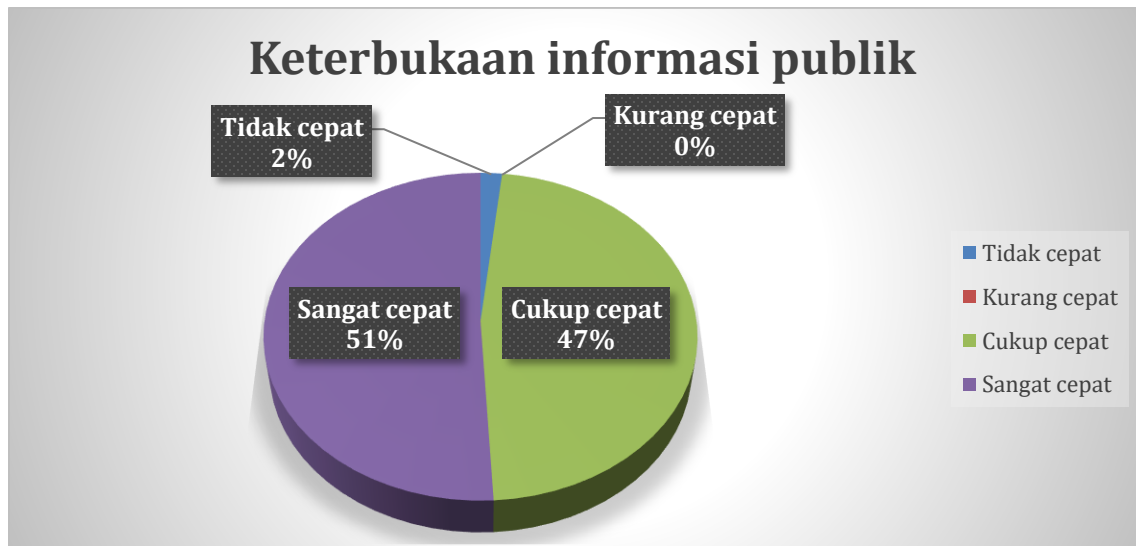


Diagram ini menggambarkan hasil survei kepuasan responden terhadap aspek yang dinilai. Mayoritas responden menunjukkan penilaian positif yang tercermin dari dominasi kategori cukup dan sangat. Hal ini mengindikasikan bahwa layanan informasi yang diberikan telah memenuhi harapan pengguna, baik dari sisi kualitas, ketepatan, maupun kemudahan akses. Persentase responden yang memberikan penilaian kurang atau tidak sesuai relatif kecil, sehingga dapat disimpulkan bahwa permasalahan yang ada bersifat minor dan tidak signifikan secara keseluruhan. Temuan ini menjadi dasar penting bagi institusi untuk mempertahankan kinerja yang telah baik sekaligus melakukan perbaikan berkelanjutan pada aspek-aspek yang masih memerlukan peningkatan. Dengan memanfaatkan hasil survei ini, Poltera dapat merumuskan strategi peningkatan layanan informasi yang lebih tepat sasaran dan berbasis data.

Diagram ini menggambarkan hasil survei kepuasan responden terhadap aspek yang dinilai. Mayoritas responden menunjukkan penilaian positif yang tercermin dari dominasi kategori cukup dan sangat. Hal ini mengindikasikan bahwa layanan informasi yang diberikan telah memenuhi harapan pengguna, baik dari sisi kualitas, ketepatan, maupun kemudahan akses. Persentase responden yang memberikan penilaian kurang atau tidak sesuai relatif kecil, sehingga dapat disimpulkan bahwa permasalahan yang ada bersifat minor dan tidak signifikan secara keseluruhan. Temuan ini menjadi dasar penting bagi institusi untuk mempertahankan kinerja yang telah baik sekaligus melakukan perbaikan berkelanjutan pada aspek-aspek yang masih memerlukan peningkatan. Dengan memanfaatkan hasil survei ini, Poltera dapat merumuskan strategi peningkatan layanan informasi yang lebih tepat sasaran dan berbasis data.

## L. Kemudahan Pemahaman Informasi Digital

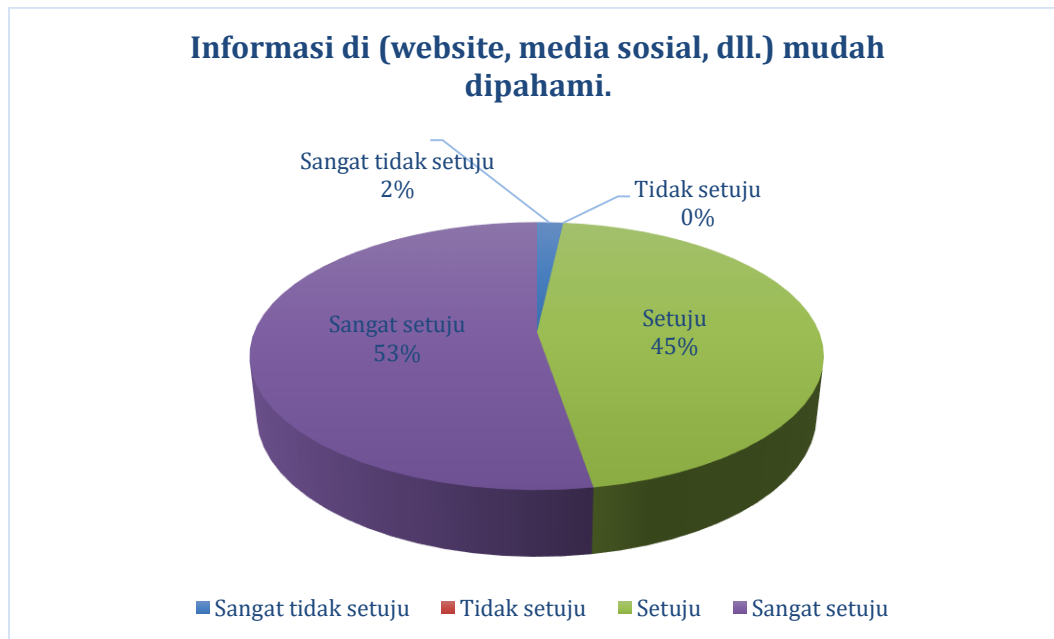


Diagram ini menggambarkan hasil survei kepuasan responden terhadap aspek yang dinilai. Mayoritas responden menunjukkan penilaian positif yang tercermin dari dominasi kategori cukup dan sangat. Hal ini mengindikasikan bahwa layanan informasi yang diberikan telah memenuhi harapan pengguna, baik dari sisi kualitas, ketepatan, maupun kemudahan akses. Persentase responden yang memberikan penilaian kurang atau tidak sesuai relatif kecil, sehingga dapat disimpulkan bahwa permasalahan yang ada bersifat minor dan tidak signifikan secara keseluruhan. Temuan ini menjadi dasar penting bagi institusi untuk mempertahankan kinerja yang telah baik sekaligus melakukan perbaikan berkelanjutan pada aspek-aspek yang masih memerlukan peningkatan. Dengan memanfaatkan hasil survei ini, Poltera dapat merumuskan strategi peningkatan layanan informasi yang lebih tepat sasaran dan berbasis data.

Diagram ini menggambarkan hasil survei kepuasan responden terhadap aspek yang dinilai. Mayoritas responden menunjukkan penilaian positif yang tercermin dari dominasi kategori cukup dan sangat. Hal ini mengindikasikan bahwa layanan informasi yang diberikan telah memenuhi harapan pengguna, baik dari sisi kualitas, ketepatan, maupun kemudahan akses. Persentase responden yang memberikan penilaian kurang atau tidak sesuai relatif kecil, sehingga dapat disimpulkan bahwa permasalahan yang ada bersifat minor dan tidak signifikan secara keseluruhan. Temuan ini menjadi dasar penting bagi institusi untuk mempertahankan kinerja yang telah baik sekaligus melakukan perbaikan berkelanjutan pada aspek-aspek yang masih memerlukan peningkatan. Dengan memanfaatkan hasil survei ini, Poltera dapat merumuskan strategi peningkatan layanan informasi yang lebih tepat sasaran dan berbasis data.

## M. Keaktifan Kehumasan Menyebarkan Informasi

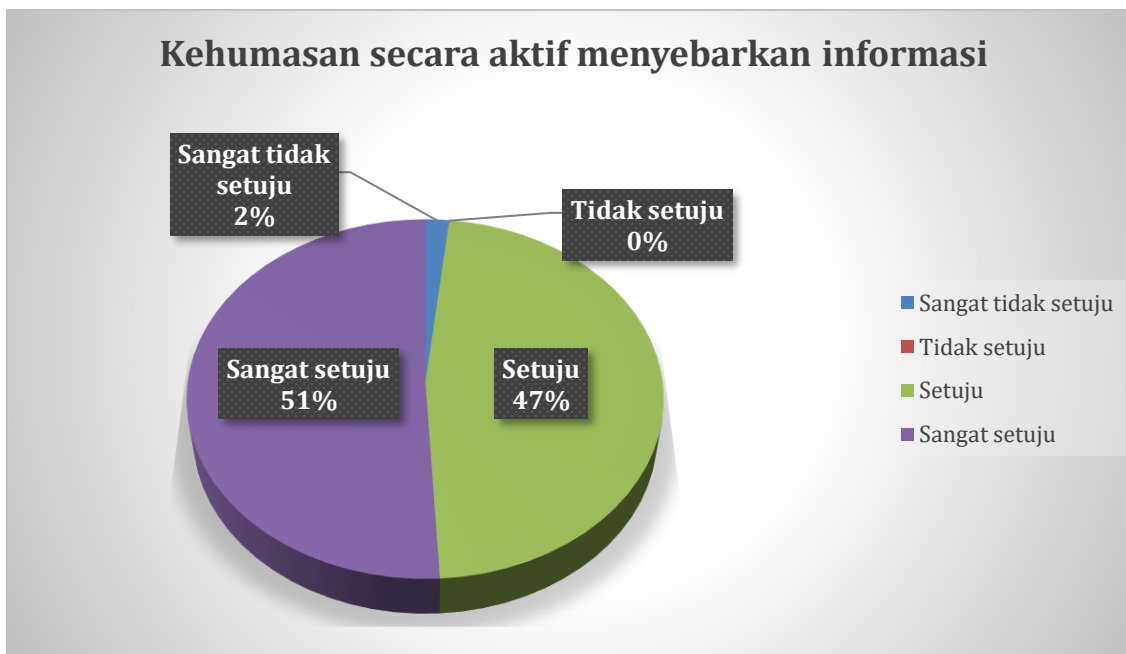


Diagram ini menggambarkan hasil survei kepuasan responden terhadap aspek yang dinilai. Mayoritas responden menunjukkan penilaian positif yang tercermin dari dominasi kategori cukup dan sangat. Hal ini mengindikasikan bahwa layanan informasi yang diberikan telah memenuhi harapan pengguna, baik dari sisi kualitas, ketepatan, maupun kemudahan akses. Persentase responden yang memberikan penilaian kurang atau tidak sesuai relatif kecil, sehingga dapat disimpulkan bahwa permasalahan yang ada bersifat minor dan tidak signifikan secara keseluruhan. Temuan ini menjadi dasar penting bagi institusi untuk mempertahankan kinerja yang telah baik sekaligus melakukan perbaikan berkelanjutan pada aspek-aspek yang masih memerlukan peningkatan. Dengan memanfaatkan hasil survei ini, Poltera dapat merumuskan strategi peningkatan layanan informasi yang lebih tepat sasaran dan berbasis data.

Diagram ini menggambarkan hasil survei kepuasan responden terhadap aspek yang dinilai. Mayoritas responden menunjukkan penilaian positif yang tercermin dari dominasi kategori cukup dan sangat. Hal ini mengindikasikan bahwa layanan informasi yang diberikan telah memenuhi harapan pengguna, baik dari sisi kualitas, ketepatan, maupun kemudahan akses. Persentase responden yang memberikan penilaian kurang atau tidak sesuai relatif kecil, sehingga dapat disimpulkan bahwa permasalahan yang ada bersifat minor dan tidak signifikan secara keseluruhan. Temuan ini menjadi dasar penting bagi institusi untuk mempertahankan kinerja yang telah baik sekaligus melakukan perbaikan berkelanjutan pada aspek-aspek yang masih memerlukan peningkatan. Dengan memanfaatkan hasil survei ini, Poltera dapat merumuskan strategi peningkatan layanan informasi yang lebih tepat sasaran dan berbasis data.

## N. Kualitas Konten Publikasi Humas

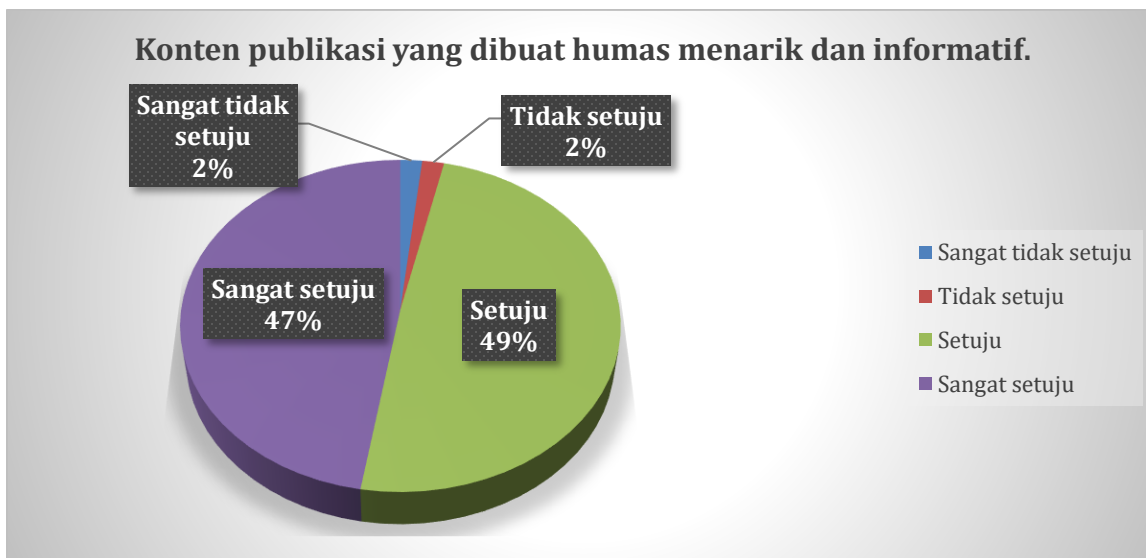


Diagram ini menggambarkan hasil survei kepuasan responden terhadap aspek yang dinilai. Mayoritas responden menunjukkan penilaian positif yang tercermin dari dominasi kategori cukup dan sangat. Hal ini mengindikasikan bahwa layanan informasi yang diberikan telah memenuhi harapan pengguna, baik dari sisi kualitas, ketepatan, maupun kemudahan akses. Persentase responden yang memberikan penilaian kurang atau tidak sesuai relatif kecil, sehingga dapat disimpulkan bahwa permasalahan yang ada bersifat minor dan tidak signifikan secara keseluruhan. Temuan ini menjadi dasar penting bagi institusi untuk mempertahankan kinerja yang telah baik sekaligus melakukan perbaikan berkelanjutan pada aspek-aspek yang masih memerlukan peningkatan. Dengan memanfaatkan hasil survei ini, Poltera dapat merumuskan strategi peningkatan layanan informasi yang lebih tepat sasaran dan berbasis data.

Diagram ini menggambarkan hasil survei kepuasan responden terhadap aspek yang dinilai. Mayoritas responden menunjukkan penilaian positif yang tercermin dari dominasi kategori cukup dan sangat. Hal ini mengindikasikan bahwa layanan informasi yang diberikan telah memenuhi harapan pengguna, baik dari sisi kualitas, ketepatan, maupun kemudahan akses. Persentase responden yang memberikan penilaian kurang atau tidak sesuai relatif kecil, sehingga dapat disimpulkan bahwa permasalahan yang ada bersifat minor dan tidak signifikan secara keseluruhan. Temuan ini menjadi dasar penting bagi institusi untuk mempertahankan kinerja yang telah baik sekaligus melakukan perbaikan berkelanjutan pada aspek-aspek yang masih memerlukan peningkatan. Dengan memanfaatkan hasil survei ini, Poltera dapat merumuskan strategi peningkatan layanan informasi yang lebih tepat sasaran dan berbasis data.

## O. Kecepatan Respons Humas

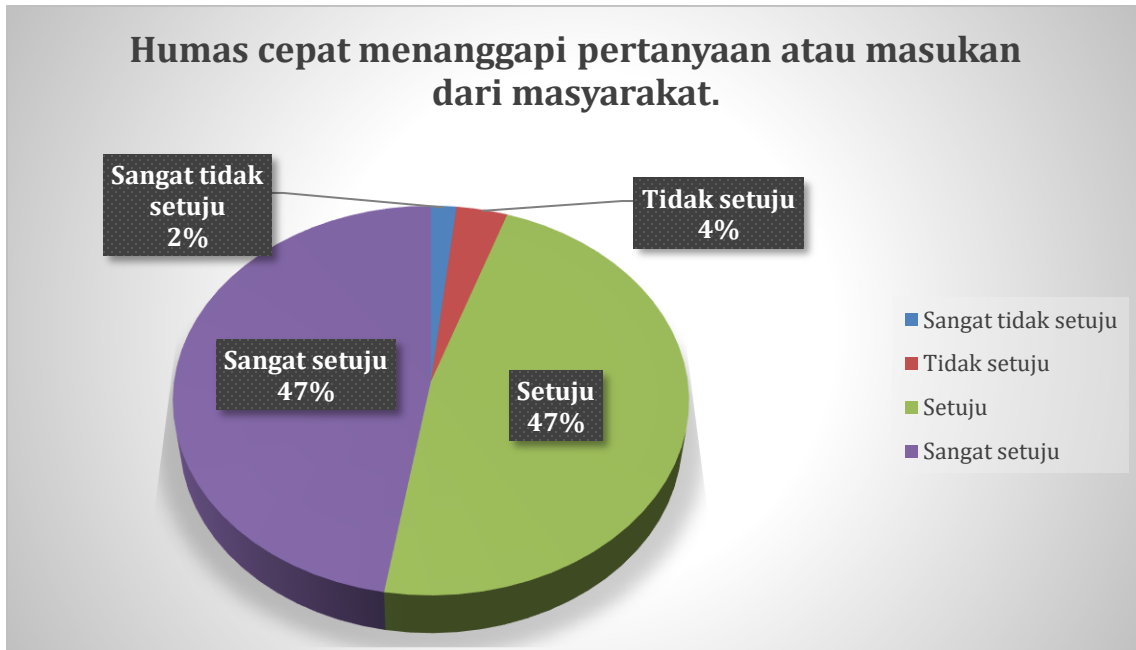


Diagram ini menggambarkan hasil survei kepuasan responden terhadap aspek yang dinilai. Mayoritas responden menunjukkan penilaian positif yang tercermin dari dominasi kategori cukup dan sangat. Hal ini mengindikasikan bahwa layanan informasi yang diberikan telah memenuhi harapan pengguna, baik dari sisi kualitas, ketepatan, maupun kemudahan akses. Persentase responden yang memberikan penilaian kurang atau tidak sesuai relatif kecil, sehingga dapat disimpulkan bahwa permasalahan yang ada bersifat minor dan tidak signifikan secara keseluruhan. Temuan ini menjadi dasar penting bagi institusi untuk mempertahankan kinerja yang telah baik sekaligus melakukan perbaikan berkelanjutan pada aspek-aspek yang masih memerlukan peningkatan. Dengan memanfaatkan hasil survei ini, Poltera dapat merumuskan strategi peningkatan layanan informasi yang lebih tepat sasaran dan berbasis data.

Diagram ini menggambarkan hasil survei kepuasan responden terhadap aspek yang dinilai. Mayoritas responden menunjukkan penilaian positif yang tercermin dari dominasi kategori cukup dan sangat. Hal ini mengindikasikan bahwa layanan informasi yang diberikan telah memenuhi harapan pengguna, baik dari sisi kualitas, ketepatan, maupun kemudahan akses. Persentase responden yang memberikan penilaian kurang atau tidak sesuai relatif kecil, sehingga dapat disimpulkan bahwa permasalahan yang ada bersifat minor dan tidak signifikan secara keseluruhan. Temuan ini menjadi dasar penting bagi institusi untuk mempertahankan kinerja yang telah baik sekaligus melakukan perbaikan berkelanjutan pada aspek-aspek yang masih memerlukan peningkatan. Dengan memanfaatkan hasil survei ini, Poltera dapat merumuskan strategi peningkatan layanan informasi yang lebih tepat sasaran dan berbasis data.

## P. Citra Positif Lembaga

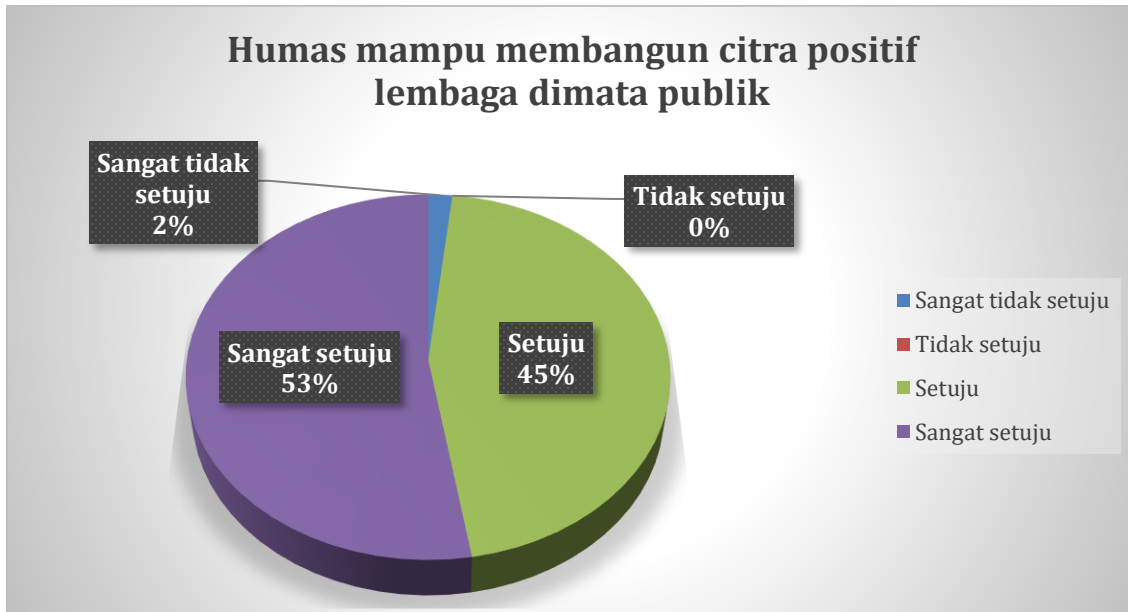


Diagram ini menggambarkan hasil survei kepuasan responden terhadap aspek yang dinilai. Mayoritas responden menunjukkan penilaian positif yang tercermin dari dominasi kategori cukup dan sangat. Hal ini mengindikasikan bahwa layanan informasi yang diberikan telah memenuhi harapan pengguna, baik dari sisi kualitas, ketepatan, maupun kemudahan akses. Persentase responden yang memberikan penilaian kurang atau tidak sesuai relatif kecil, sehingga dapat disimpulkan bahwa permasalahan yang ada bersifat minor dan tidak signifikan secara keseluruhan. Temuan ini menjadi dasar penting bagi institusi untuk mempertahankan kinerja yang telah baik sekaligus melakukan perbaikan berkelanjutan pada aspek-aspek yang masih memerlukan peningkatan. Dengan memanfaatkan hasil survei ini, Poltera dapat merumuskan strategi peningkatan layanan informasi yang lebih tepat sasaran dan berbasis data.

Diagram ini menggambarkan hasil survei kepuasan responden terhadap aspek yang dinilai. Mayoritas responden menunjukkan penilaian positif yang tercermin dari dominasi kategori cukup dan sangat. Hal ini mengindikasikan bahwa layanan informasi yang diberikan telah memenuhi harapan pengguna, baik dari sisi kualitas, ketepatan, maupun kemudahan akses. Persentase responden yang memberikan penilaian kurang atau tidak sesuai relatif kecil, sehingga dapat disimpulkan bahwa permasalahan yang ada bersifat minor dan tidak signifikan secara keseluruhan. Temuan ini menjadi dasar penting bagi institusi untuk mempertahankan kinerja yang telah baik sekaligus melakukan perbaikan berkelanjutan pada aspek-aspek yang masih memerlukan peningkatan. Dengan memanfaatkan hasil survei ini, Poltera dapat merumuskan strategi peningkatan layanan informasi yang lebih tepat sasaran dan berbasis data.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Informasi Publik yang telah dilaksanakan, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan informasi di Politeknik Negeri Madura berada pada kategori **sangat baik**. Hal ini tercermin dari nilai **rata-rata kepuasan sebesar 95,86%**, yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian positif terhadap berbagai aspek pelayanan informasi yang disediakan. Capaian tersebut menegaskan bahwa sistem pengelolaan informasi publik di Politeknik Negeri Madura telah berjalan secara efektif, transparan, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan.

Hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menunjukkan bahwa nilai kepuasan tersebut berada pada **kategori A dengan mutu pelayanan "Sangat Baik"**. Dominasi penilaian pada kategori puas dan sangat puas hampir di seluruh indikator mencerminkan tingginya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kualitas layanan informasi, baik dari sisi ketepatan informasi, kejelasan prosedur, ketepatan waktu penyampaian, maupun kesesuaian informasi yang diberikan dengan kebutuhan pemohon. Kondisi ini menunjukkan bahwa layanan informasi publik tidak hanya mampu memenuhi standar pelayanan, tetapi juga telah melampaui ekspektasi sebagian besar pengguna.

Selain itu, aspek sumber daya manusia memperoleh apresiasi yang sangat tinggi dari responden. Penguasaan materi oleh petugas, kesopanan, serta keramahan dalam memberikan layanan dinilai sangat baik, yang mencerminkan profesionalisme dan komitmen petugas dalam melayani masyarakat. Keberadaan petugas yang kompeten dan responsif menjadi faktor penting dalam menciptakan pengalaman layanan informasi yang positif serta mendukung terwujudnya pelayanan publik yang prima.

Dari sisi pengelolaan informasi dan kehumasan, hasil survei menunjukkan bahwa keterbukaan informasi publik, kemudahan pemahaman informasi melalui media digital, serta keaktifan humas dalam menyebarkan informasi mendapatkan penilaian yang sangat memuaskan. Konten publikasi dinilai menarik dan informatif, serta didukung oleh kecepatan respons humas dalam menanggapi pertanyaan maupun masukan dari masyarakat. Hal ini berkontribusi secara signifikan dalam membangun citra positif Politeknik Negeri Madura di mata publik.

Meskipun secara umum hasil survei menunjukkan kinerja yang sangat baik, masih terdapat beberapa aspek yang perlu menjadi perhatian untuk peningkatan berkelanjutan, khususnya pada kecepatan penanganan keberatan atas informasi publik.

Secara keseluruhan, hasil Survei Kepuasan Informasi Publik ini dapat dijadikan sebagai indikator keberhasilan Politeknik Negeri Madura dalam mengelola layanan informasi secara profesional dan akuntabel. Temuan ini diharapkan menjadi dasar bagi pimpinan dan seluruh pemangku kepentingan untuk mempertahankan kinerja yang telah baik, sekaligus mendorong inovasi dan perbaikan berkelanjutan guna mewujudkan pelayanan informasi publik yang semakin berkualitas, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

## REKOMENDASI

Berdasarkan hasil kesimpulan tersebut, beberapa rekomendasi yang dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk peningkatan layanan informasi publik ke depan adalah sebagai berikut:

1. **Mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan**  
Politeknik Negeri Madura perlu mempertahankan capaian kinerja layanan informasi yang telah berada pada kategori sangat baik, serta terus mendorong peningkatan kualitas melalui evaluasi berkala dan perbaikan berkelanjutan.
2. **Optimalisasi kecepatan penanganan keberatan**  
Diperlukan penyempurnaan prosedur dan alur penanganan keberatan informasi publik, termasuk pemanfaatan teknologi digital, agar respon terhadap keberatan masyarakat dapat dilakukan secara lebih cepat dan efisien.
3. **Penguatan kapasitas sumber daya manusia**  
Peningkatan kompetensi petugas layanan informasi dan humas perlu terus dilakukan melalui pelatihan dan pengembangan kapasitas, khususnya terkait komunikasi publik, pengelolaan informasi, dan pemanfaatan media digital.
4. **Pengembangan kanal informasi digital**  
Informasi yang disampaikan melalui website dan media sosial perlu terus diperbarui, dikemas secara lebih menarik, serta mudah dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat guna meningkatkan aksesibilitas dan keterbukaan informasi.
5. **Pemanfaatan hasil survei sebagai dasar kebijakan**  
Hasil Survei Kepuasan Informasi Publik ini hendaknya dijadikan sebagai dasar dalam perumusan kebijakan dan pengambilan keputusan strategis terkait peningkatan kualitas layanan informasi di masa mendatang.

Dengan implementasi rekomendasi tersebut, diharapkan layanan informasi publik Politeknik Negeri Madura dapat terus berkembang secara berkelanjutan, semakin profesional, serta mampu memberikan pelayanan yang prima dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.