

**LAPORAN SURVEI  
KEPUASAN LAYANAN  
INFORMASI PUBLIK  
TAHUN 2022**



**PEMERINTAH ACEH  
DINAS SYARIAT ISLAM**

## **Latar Belakang**

Kepuasan pemohon informasi publik adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pemohon dipenuhi. Layanan informasi publik dinilai memuaskan apabila proses pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pemohon.

Pengukuran kepuasan terhadap layanan informasi publik di PPID DSI Aceh merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif.

Tingkat kepuasan ini menjadi indikator penting dalam memonitor dan mengevaluasi kinerja layanan PPID DSI Aceh di tahun 2022.

## **Tujuan**

Tujuan dari survei kepuasan ini adalah untuk mengukur tanggapan masyarakat dan pemohon informasi publik di Pemerintah Aceh. Masyarakat dan pemohon bisa memberi masukan, saran dan kritik untuk layanan PPID DSI Aceh di tahun 2022. Sehingga, pada tahun 2023, layanan PPID DSI Aceh semakin membaik.

## **Metode**

Metode yang dilakukan adalah dengan mengedarkan link survei selama tahun 2022 yang beralamat di <https://forms.gle/VSVUPL44zYhW5F4h8>. Responden bisa mengisi secara langsung survei tersebut. Responden tidak dibatasi hanya dari pemohon informasi publik yang pernah mengajukan permohonan, tapi masyarakat umum yang mendapatkan dokumen informasi publik dari sistem online atau aplikasi PPID DSI Aceh pun bisa mengisi survei ini.

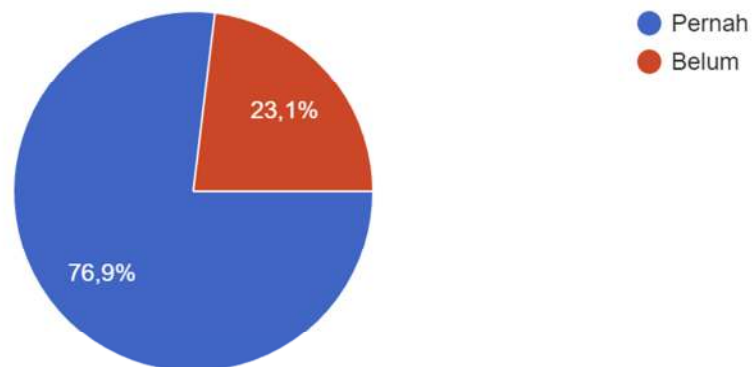
Dalam survei tersebut, responden cukup mengisi nama lengkap, pengalaman mengajukan permohonan informasi, memberi tanggapan terhadap layanan dan sistem permohonan informasi secara online di aplikasi PPID DSI Aceh.

Para responden diberikan pilhan untuk mengisi sesuai pengalamannya dalam menerima layanan PPID DSI Aceh. Pilihan tersebut yaitu "Sangat Puas", "Puas", "Kurang Puas", dan "Tidak Puas".

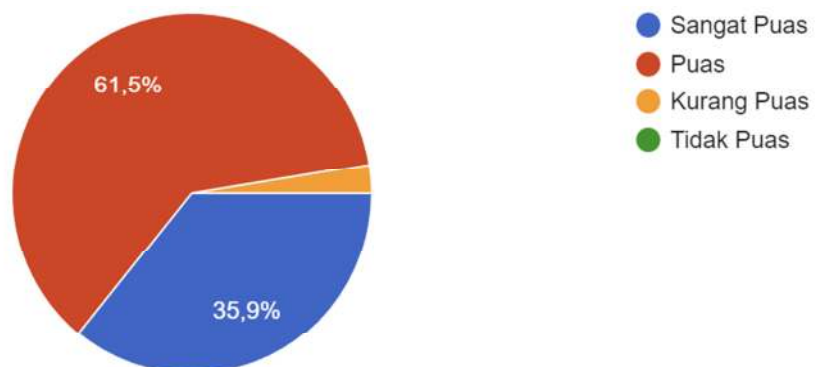
## Hasil

Dari hasil survei kepuasan layanan PPID DSI Aceh di Tahun 2022 diperoleh informasi sebagai berikut:

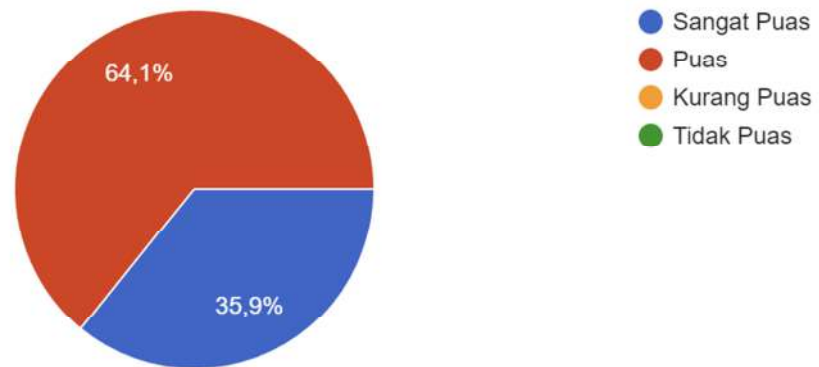
1. Responden yang pernah mengajukan permohonan sebesar 76,9%, sementara 23,1% belum pernah mengajukan permohonan.



2. Responden memberi tanggapan terhadap kepuasan layanan PPID DSI Aceh. Responden yang sangat puas 35,9%, yang puas 61,5% dan yang kurang puas 2,6%.



3. Responden memberi tanggapan terhadap kepuasan sistem pelayanan informasi yang disediakan oleh PPID DSI Aceh melalui sistem permohonan informasi secara online. Responden yang sangat puas 40% dan yang puas 60%.



Para responden juga memberi tanggapan berupa saran seperti:

1. Perlu di share pada media sosial agar semua golongan masyarakat mengetahuinya.
2. Tingkatkan kualitas pelayanan.
3. PPID Dinas Syariat Islam Aceh semoga semakin informatif dalam memberikan pelayanan keterbukaan informasi publik di Aceh.
4. Perlu adanya layanan untuk disabilitas.
5. Mudah-mudahan terus konsisten.
6. Semoga bisa ditambah fasilitas yg lebih efisien.