



**LAPORAN**

**SURVEI  
KEPUASAN  
LAYANAN  
INFORMASI  
PUBLIK**

**TAHUN 2021**

## **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 Aceh dan PPID Dinas Kebudayaan dan Pariwisata 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 Aceh di tahun 2021.

## **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 Aceh di tahun 2021. Sehingga, pada tahun 2022, layanan PPID Aceh semakin membaik.

## **Metode**

Metode yang dilakukan oleh PPID Utama Aceh bersama PPID Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Aceh adalah dengan mengedarkan link survei selama tahun 2021 yang beralamat di <https://ppid.acehprov.go.id/news/page/survei>. 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 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 Aceh.

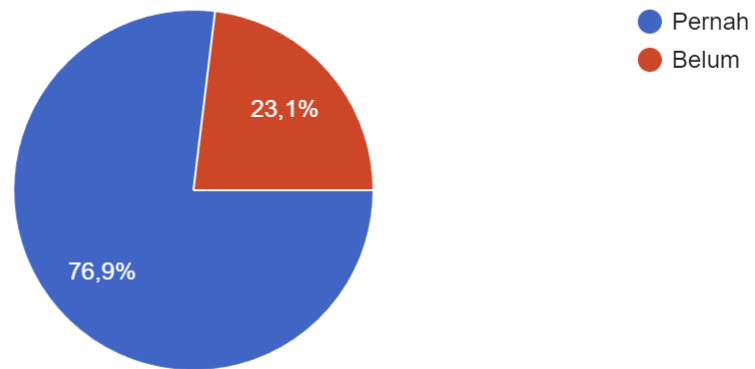
Para responden diberikan pilhan untuk mengisi sesuai pengalamannya dalam menerima layanan PPID Aceh. Pilihan tersebut yaitu "Sangat Puas", "Puas", "Kurang Puas", dan "Tidak Puas".

## Hasil

Dari hasil survei kepuasan layanan PPID Aceh dan PPID Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Aceh di Tahun 2021 diperoleh informasi sebagai berikut:

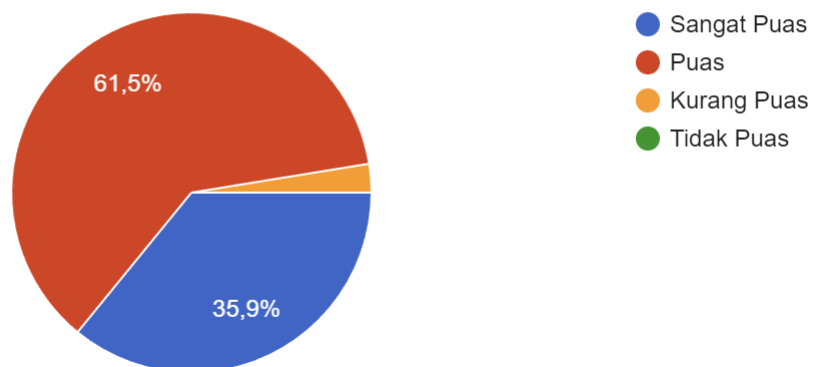
1. Responden yang pernah mengajukan permohonan sebesar 76,9%, sementara 23,1% belum pernah mengajukan permohonan.

Sudah Pernah Mengajukan Permohonan di PPID Aceh?



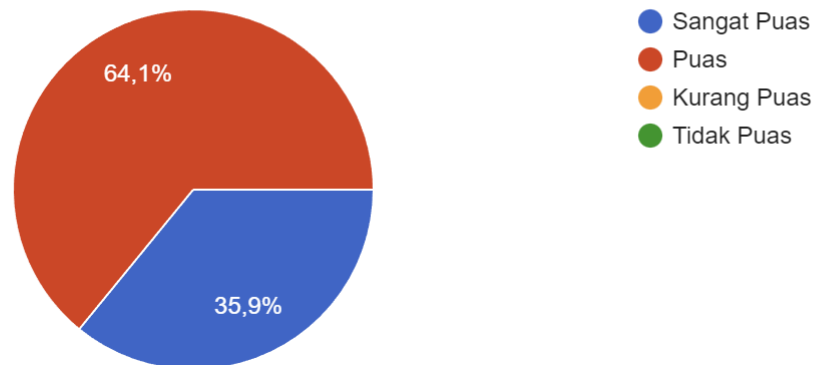
2. Responden memberi tanggapan terhadap kepuasan layanan PPID Aceh. Responden yang sangat puas 35,9%, yang puas 61,5% dan yang kurang puas 2,6%.

Apakah Anda puas dengan layanan di PPID Aceh?



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

Apakah Anda puas tentang sistem pelayanan informasi yang disediakan oleh PPID Aceh melalui sistem permohonan informasi secara online?



Para responden juga memberi tanggapan berupa saran seperti:

1. Semakin dipublish keberadaannya agar semua golongan masyarakat mengetahuinya.
2. Pertahankan dan tingkatkan kualitas pelayanan.
3. Agar data publik yg disediakan lebih lengkap, khususnya regulasi yg diterbitkan oleh pemda, apakah pergub, edaran, qanun, dan lainnya. Di web JDIH juga sangat kurang lengkap.
4. PPID Utama Pemerintah Aceh semakin informatif dalam dalam memberikan pelayanan keterbukaan keterbukaan informasi publik di Aceh.
5. Perlu adanya layanan untuk disabilitas.
6. Mudah-mudah terus konsisten.
7. Semoga bisa ditambah fasilitas yg lebih efisien.