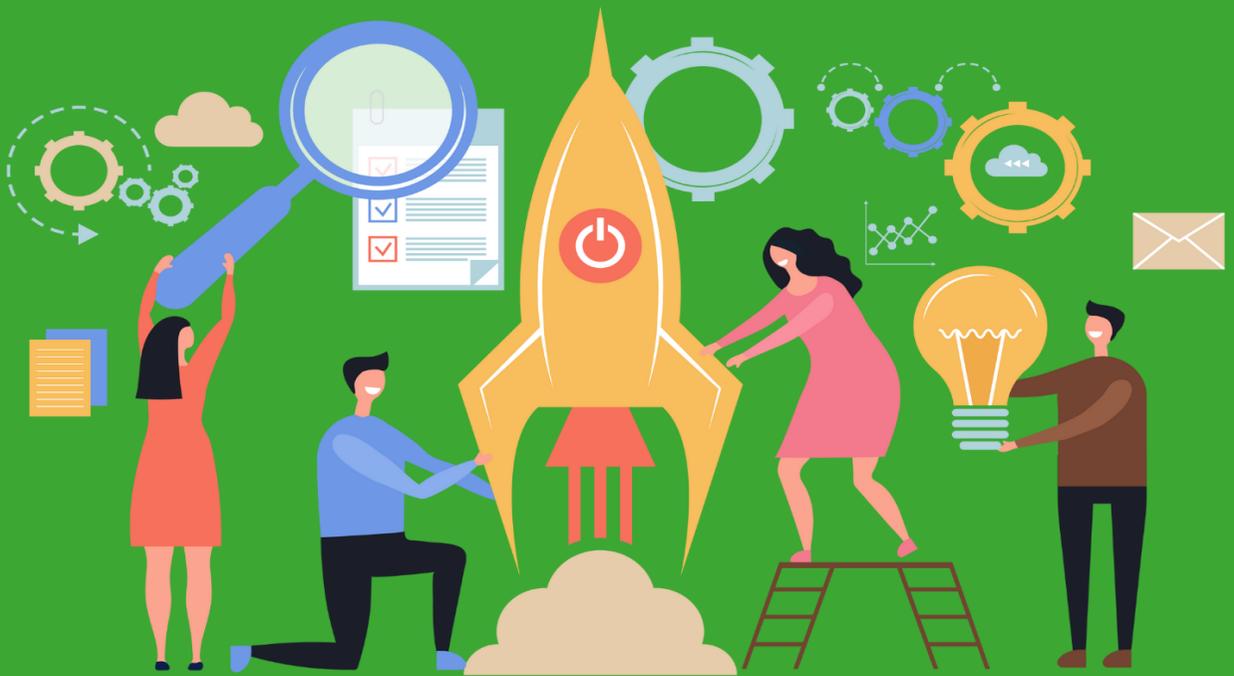




# SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PEMANFAATAN APLIKASI JOBFAIR ONLINE KOTA TANGERANG TAHUN 2023



Rekomendasi BPS Nomor: V-23.3671.003



**DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
KOTA TANGERANG  
TAHUN 2023**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami ucapkan kehadiran Tuhan YME karena atas karunia dan hidayah-Nya “Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pemanfaatan Aplikasi Job Fair Online Kota Tangerang Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Masyarakat Kota Tangerang Tahun 2023” dapat diselesaikan dengan baik.

Laporan ini berisi penjelasan mengenai Latar Belakang, Maksud dan Tujuan, Sasaran, Manfaat, Tinjauan Pustaka, Metode Penelitian, Gambaran Umum Wilayah Studi, Hasil Analisis dan Pembahasan, serta Penutup.

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pemanfaatan Aplikasi Job Fair Online Kota Tangerang Tahun 2023 ini telah mendapat rekomendasi dari Badan Pusat Statistik (BPS) dengan Nomor : V-23.3671.001.

Demikian laporan ini disusun dan kami sampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini.

Tangerang, Juli 2023

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika  
Kota Tangerang



**Hj. INDRI ASTUTI, SH, M.Si**  
**NIP. 197301041997032001**

ii



# DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>10</b>
1.1 Latar Belakang .....	10
1.2 Dasar Hukum.....	12
1.3 Maksud Dan Tujuan.....	13
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>15</b>
2.1 Pengertian Survei Kepuasan Masyarakat.....	15
2.2 Definisi Kepuasan Masyarakat .....	15
2.3 Definisi <i>Google Form</i> .....	15
2.4 Gambaran Umum Dinas Komunikasi Dan Informatika .....	16
2.5 Gambaran Umum Terkait Pelayanan Publik Berupa Pemanfaatan Aplikasi Job Fair Online Kota Tangerang .	23
2.6 Pelayanan Internal Pegawai Berbasis <i>Online</i> .....	24
2.6.1 Kategori Pelayanan Internal Pegawai Berupa Pemanfaatan Aplikasi Job Fair Online Kota Tangerang Tahun 2023.....	27
2.6.2 Tampilan Muka Aplikasi Job Fair Online Kota Tangerang Tahun 2023 .....	31
<b>BAB III METODOLOGI PELAKSANAAN KEGIATAN</b> .....	<b>32</b>
3.1 Jumlah Sampel Responden.....	32
3.2 Variabel / Susunan Pertanyaan .....	34



3.3	Jangka Waktu Pelaksanaan .....	41
3.4	Pengolahan Data .....	41
<b>BAB IV ANALISA HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>43</b>
4.1	Deskripsi Penilaian Aplikasi Job Fair Online.....	43
4.2	Deskripsi Profil Responden .....	43
4.2.1	Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .	43
4.2.2	Pengelompokan Responden Berdasarkan Usia .....	44
4.2.3	Pengelompokan Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	45
4.2.4	Pengelompokan Responden Berdasarkan Pekerjaan Saat Ini .....	46
4.2.5	Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Lowongan Kerja yang Diminati.....	47
4.2.6	Pengelompokan Responden Berdasarkan Kendala Dalam Penggunaan Fitur Job Fair Online.....	48
4.2.7	Pengelompokan Responden Berdasarkan Unsur Persyaratan Pelayanan.....	50
4.2.8	Pengelompokan Responden Berdasarkan Unsur Kemudahan Sistem, Mekanisme Dan Prosedur .....	51
4.2.9	Pengelompokan Responden Berdasarkan Unsur Waktu Layanan .....	52
4.2.10	Pengelompokan Responden Berdasarkan Unsur Biaya/Tarif.....	53

4.2.11	Pengelompokan Responden Berdasarkan Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan.....	54
4.2.12	Pengelompokan Responden Berdasarkan Unsur Kompetensi Pelaksana .....	55
4.2.13	Pengelompokan Responden Berdasarkan Unsur Perilaku Pelaksana .....	56
4.2.14	Pengelompokan Responden Berdasarkan Unsur Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan.....	57
4.2.15	Pengelompokan Responden Berdasarkan Unsur Sarana Prasarana .....	58
4.3	Hasil Perhitungan IKM Kepuasan Masyarakat Pada Aplikasi Job Fair Online.....	60
	<b>PENUTUP .....</b>	<b>62</b>
4.4	Kesimpulan.....	62
4.5	Rekomendasi.....	63
	<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>64</b>
	Lampiran 1. Link Dan Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Terhadap Pemanfaatan Aplikasi Job Fair Online Kota Tangerang Tahun 2023.....	64
	Lampiran 2. Surat Rekomendasi BPS Tahun 2023.....	72

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bagan Struktur Organisasi Dinas Komunikasi Dan Informatika .....	22
Gambar 2.2 Tampilan Aplikasi Job Fair Online Kota Tangerang Tahun 2023 pada <i>SmartPhone</i> .....	26
Gambar 2.3 Menu Profil Pengguna Fitur Tangerang Cakap Kerja – Job Fair Online .....	31
Gambar 3.1 Maklumat & Keterangan Kuesioner Survei IKM Pemanfaatan Aplikasi Job Fair Online .....	34
Gambar 3.2 Pertanyaan Utama pada Kuesioner Survei IKM Aplikasi Job Fair Online .....	35
Gambar 3.3 Pertanyaan Utama pada Kuesioner Survei IKM Aplikasi Job Fair Online .....	36
Gambar 3.4 Ketentuan Pertanyaan dan Jawaban Skoring pada Kuesioner IKM Aplikasi Job Fair Online .....	37
Gambar 3.5 Pertanyaan Skoring pada Kuesioner Survei IKM Aplikasi Job Fair Online .....	38
Gambar 3.6 Pertanyaan Skoring pada Kuesioner Survei IKM Aplikasi Job Fair Online .....	39
Gambar 4.1 Profil Responden Pengguna Aplikasi Job Fair Online Kota Tangerang Tahun 2023 Berdasarkan Jenis Kelamin .....	44
Gambar 4.2 Profil Responden Pengguna Aplikasi Job Fair Online Kota Tangerang Tahun 2023 Berdasarkan Usia .....	45

Gambar 4.3 Profil Responden Pengguna Aplikasi Job Fair Online Kota Tangerang Tahun 2023 Berdasarkan Pendidikan Terakhir .46	46
Gambar 4.4 Profil Responden Pengguna Aplikasi Job Fair Online Kota Tangerang Tahun 2023 Berdasarkan Pekerjaan Saat Ini ...47	47
Gambar 4.5 Profil Responden Pengguna Aplikasi Job Fair Online Kota Tangerang Tahun 2023 Berdasarkan Jenis Pekerjaan yang Diminati.....48	48
Gambar 4.6 Profil Responden Pengguna Aplikasi Job Fair Online Kota Tangerang Tahun 2023 Berdasarkan Kendala Teknis Dalam Penggunaan .....49	49
Gambar 4.7 Profil Responden Pengguna Aplikasi Job Fair Online Kota Tangerang Tahun 2023 Berdasarkan Unsur Persyaratan Pelayanan.....50	50
Gambar 4.8 Opini Responden Pengguna Aplikasi Job Fair Online Kota Tangerang Tahun 2023 Berdasarkan Unsur Kemudahan Sistem, Mekanisme dan Prosedur .....51	51
Gambar 4.9 Opini Responden Pengguna Aplikasi Job Fair Online Kota Tangerang Tahun 2023 Berdasarkan Unsur Waktu Layanan .....52	52
Gambar 4.10 Opini Responden Pengguna Aplikasi Job Fair Online Kota Tangerang Tahun 2023 Berdasarkan Unsur Biaya/Tarif .....53	53
Gambar 4.11 Opini Responden Pengguna Aplikasi Job Fair Online Kota Tangerang Tahun 2023 Berdasarkan Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan .....54	54

Gambar 4.12 Opini Responden Pengguna Aplikasi Job Fair Online Kota Tangerang Tahun 2023 Berdasarkan Unsur Kompetensi Pelaksana.....	55
Gambar 4.13 Opini Responden Pengguna Aplikasi Job Fair Online Kota Tangerang Tahun 2023 Berdasarkan Unsur Perilaku Pelaksana.....	56
Gambar 4.14 Opini Responden Pengguna Aplikasi Job Fair Online Kota Tangerang Tahun 2023 Berdasarkan Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan .....	57
Gambar 4.15 Opini Responden Pengguna Aplikasi Job Fair Online Kota Tangerang Tahun 2023 Berdasarkan Unsur Sarana Prasarana .....	58



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan .....	33
Tabel 3.2 Skala Kriteria .....	40
Tabel 3.3 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan .....	42
Tabel 4.1 Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pemanfaatan Aplikasi Job Fair Online Kota Tangerang Tahun 2023 .....	61

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik merupakan hal yang tidak terlepas dari peran aparatur Negara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Setiap badan publik mempunyai kewajiban membuka akses pelayanan publik semaksimal mungkin sehingga fungsi utama pemerintah sebagai pelayan masyarakat harus dapat dirasakan langsung manfaatnya oleh masyarakat.

Pemerintah perlu berupaya untuk meningkatkan kualitas berbagai pelayanan publik, sehingga masyarakat dapat merasakan kehadiran dan kepedulian pemerintah. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan maka perlu dilakukan evaluasi terhadap pelayanan publik. Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang sebagai Badan Publik perlu menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanannya kepada masyarakat.

Dalam menghadapi globalisasi maupun perkembangan era digital hingga menyebabkan perambahan sektor teknologi dan industri 4.0, maka Kota Tangerang yang menjadi salah satu pintu masuk warga negara asing serta kota penyangga yang berbatasan langsung dengan ibukota DKI Jakarta diharapkan mampu menjadi pionir utama penyamarataan aspek ketenagakerjaan dan menekan angka pengangguran. Aspek ketenagakerjaan yang diharapkan juga tentunya mampu memiliki

daya saing unggul, maju dan berbudaya antara tenaga kerja satu dengan tenaga kerja lainnya dalam berbagai sektor di wilayah Kota Tangerang.

Salah satu inovasi dan cara yang dikembangkan oleh Pemerintah Kota Tangerang yaitu dengan mengembangkan aplikasi Job Fair Online Kota Tangerang yang terintegrasi langsung pada aplikasi TangerangLIVE. Tentunya inovasi tersebut dikembangkan oleh OPD Dinas Ketenagakerjaan Kota Tangerang sebagai penanggung jawab utama serta pengembangan maupun olah data dilakukan oleh OPD Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang.

Aplikasi Job Fair Online Kota Tangerang tentunya memiliki manfaat yang cukup penting sebagai wadah utama penyebarluasan informasi lowongan pekerjaan yang sangat dibutuhkan oleh para pencari kerja yang ada di wilayah Kota Tangerang. Hal tersebut menjadi semakin penting dan krusial setelah merujuk data dari BPS Kota Tangerang Tahun 2022, yang menunjukkan bahwa lebih dari 35% penduduk yang berdomisili Kota Tangerang termasuk ke dalam golongan usia produktif (18-58 tahun) yang masih mampu untuk bekerja dan mencari nafkah.

Terlepas dari itu, aplikasi Job Fair Online Kota Tangerang dapat menjadi sarana bagi setiap perusahaan lokal maupun asing, mitra usaha hingga instansi untuk terus mencari dan meregenerasi tenaga kerja yang baru, berkualitas serta memiliki etos kerja yang tinggi (*fresh graduates*).

Aplikasi Job Fair Online Kota Tangerang pertama kali dirilis pada aplikasi TangerangLIVE pada tahun 2020 oleh bidang e-Government dari OPD Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang selaku pembuat (*creator*) dan pengembang (*developer*) dengan sumber data, kredibilitas hingga legalitas hukum berasal dari OPD Dinas Ketenagakerjaan Kota Tangerang

Terhitung hingga bulan Januari 2023, aplikasi Job Fair Kota Tangerang pada aplikasi TangerangLIVE telah mengalami *update* pembaruan tampilan, sistem serta penambahan aplikasi sebanyak lebih dari 4 kali. Saat ini, tercatat bahwa aplikasi Job Fair Kota Tangerang telah menampilkan berbagai macam lowongan pekerjaan dari segala posisi dengan OPD Dinas Ketenagakerjaan Kota Tangerang telah menjalin koneksi mencapai 18 perusahaan/pabrik serta 2.033 posisi lowongan pekerjaan yang ditawarkan kepada pencari kerja.

## **1.2 Dasar Hukum**

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dilakukan untuk melihat gambaran pelayanan publik yang telah diberikan kepada masyarakat/pengguna aplikasi berlandaskan pada :

1. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat;
2. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman

- Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
4. Peraturan Wali Kota Tangerang Nomor 70 Tahun 2019 Tentang Informasi Lowongan Kerja, Penerimaan dan Pelaporan Hasil Penerimaan Tenaga Kerja
  5. Peraturan Wali Kota Tangerang Nomor 128 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi Dan Informatika.

### **1.3 Maksud dan Tujuan**

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pemanfaatan Aplikasi Job Fair Online Kota Tangerang dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Masyarakat Kota Tangerang yang diselenggarakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Tahun 2023 dimaksudkan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan melalui metode survei kepuasan kepada masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang.

1. Adapun tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Pegawai Dalam Pemanfaatan Aplikasi Job Fair Online Kota Tangerang Tahun 2023 yaitu :
  - a. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat Kota Tangerang sebagai pengguna fitur dalam layanan harian, pengakses data, pengampu aplikasi dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik melalui Aplikasi Job Fair Online Kota Tangerang.

- b. Mengetahui kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika secara berkala dan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik untuk waktu ke depannya.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Pengertian Survei Kepuasan Masyarakat**

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 yang dimaksud dengan Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik.

#### **2.2 Definisi Kepuasan Masyarakat**

Definisi kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparaturnya penyelenggara pelayanan publik.

#### **2.3 Definisi *Google Forms***

*Google Forms* adalah alat yang memungkinkan mengumpulkan informasi dari pengguna melalui survei ataupun kuis yang dipersonalisasi. Informasi tersebut kemudian dikumpulkan dan secara otomatis terhubung ke *spreadsheet*. *Spreadsheet* diisi dengan survei dan respons kuis. Layanan Formulir telah mengalami beberapa pembaruan selama bertahun-tahun.

Terdapat fitur-fitur baru, tetapi tidak terbatas pada, pencarian menu, acak pertanyaan untuk pesanan acak, membatasi tanggapan untuk satu kali per orang, URL lebih pendek. Tema yang dapat diatur sesuai kebutuhan, secara otomatis menghasilkan saran jawaban saat membuat formulir, dan opsi "Unggah file" untuk

pengguna menjawab pertanyaan yang mengharuskan mereka untuk berbagi konten atau file dari komputer mereka atau *Google Drive*. Fitur unggahan data dalam bentuk dokumen hanya tersedia melalui *G Suite*.

#### **2.4 Gambaran Umum Dinas Komunikasi dan Informatika**

Dinas Komunikasi dan Informatika di bentuk berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah, yang mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan pemerintahan di bidang komunikasi dan informatika, persandian dan statistik berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan sesuai dengan visi, misi dan program Wali Kota sebagaimana dijabarkan dalam Rencana Pembangunan.

Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut Dinas Komunikasi dan Informatika mempunyai fungsi :

1. Perumusan kebijakan teknis pelaksanaan urusan di bidang komunikasi dan informatika;
2. Perumusan kebijakan teknis pelaksanaan urusan di bidang persandian;
3. Perumusan kebijakan teknis pelaksanaan urusan di bidang statistik;
4. Pemberian dukungan atas penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah di bidang komunikasi dan informatika;
5. Pemberian dukungan atas penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah di bidang persandian;
6. Pemberian dukungan atas urusan pemerintahan daerah di bidang statistik;

7. Pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang komunikasi dan informatika;
8. Pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang persandian;
9. Pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang statistik;
10. Pelaksanaan ketatausahaan Dinas;
11. Pengelolaan UPT; dan
12. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan Wali Kota sesuai dengan lingkup tugas dan fungsinya.

Susunan Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika terdiri dari :

- a. Kepala Dinas;
- b. Sekretariat, membawahkan Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.
- c. Bidang Sarana dan Prasarana TIK dan Persandian;
- d. Bidang Statistik dan Pemberdayaan TIK;
- e. Bidang Pengembangan *e-Government*;
- f. Bidang Diseminasi Informasi dan Komunikasi Publik;
- g. UPT; dan
- h. Kelompok Jabatan Fungsional.

Dalam melaksanakan tugas dan kewajiban Dinas Komunikasi dan Informatika dipimpin oleh Kepala Dinas yang dalam pelaksanaan tugasnya dibantu oleh :

1. Sekretariat yang membawahi :
  - a. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian; dan
  - b. Kelompok Jabatan Fungsional.

2. Bidang Sarana dan Prasarana TIK dan Persandian membawahi :
  - a. Kelompok Jabatan Fungsional.
3. Bidang Statistik dan Pemberdayaan TIK membawahi :
  - a. Kelompok Jabatan Fungsional.
4. Bidang Pengembangan *e-Government* membawahi:
  - a. Kelompok Jabatan Fungsional.
5. Bidang Diseminasi Informasi dan Komunikasi Publik membawahi :
  - a. Kelompok Jabatan Fungsional.

Unsur Pelaksana :

1. Bidang Sarana dan Prasarana TIK dan Persandian mempunyai tugas pokok menyelenggarakan sebagian tugas dinas dalam lingkup fasilitasi di bidang sarana dan prasarana TIK dan Persandian.

Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud, Bidang Sarana dan Prasarana TIK dan Persandian mempunyai fungsi :

- a. Penyelenggaraan infrastruktur internet dan data center;
- b. Penyelenggaraan tata kelola SPBE;
- c. Penyelenggaraan ekosistem TIK *Smart City*;
- d. Penyelenggaraan keamanan informasi dan persandian;
- e. Pelaporan; dan
- f. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh pimpinan.

2. Bidang Statistik dan Pemberdayaan TIK mempunyai tugas pokok menyelenggarakan sebagian tugas Dinas dalam lingkup fasilitasi di bidang statistik dan pemberdayaan TIK.

Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud, Bidang Statistik dan Pemberdayaan TIK mempunyai fungsi :

- a. Penyelenggaraan pembangunan metadata statistik sektoral;
- b. Penyelenggaraan koordinasi dan sinkronisasi pengumpulan, pengolahan, analisis dan diseminasi data statistik sektoral;
- c. Penyelenggaraan peningkatan kapasitas SDM Pemda dalam peningkatan mutu statistik daerah yang terintegrasi;
- d. Penyelenggaraan pemberdayaan TIK;
- e. Penyelenggaraan peningkatan kapasitas kelembagaan statistik sektoral;
- f. Penyelenggaraan pemberdayaan TIK;
- g. Pelaporan; dan
- h. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh pimpinan.

3. Bidang Pengembangan *e-Government* mempunyai tugas pokok menyelenggarakan sebagian tugas Dinas dalam lingkup fasilitasi di bidang pengembangan *e-Government*.

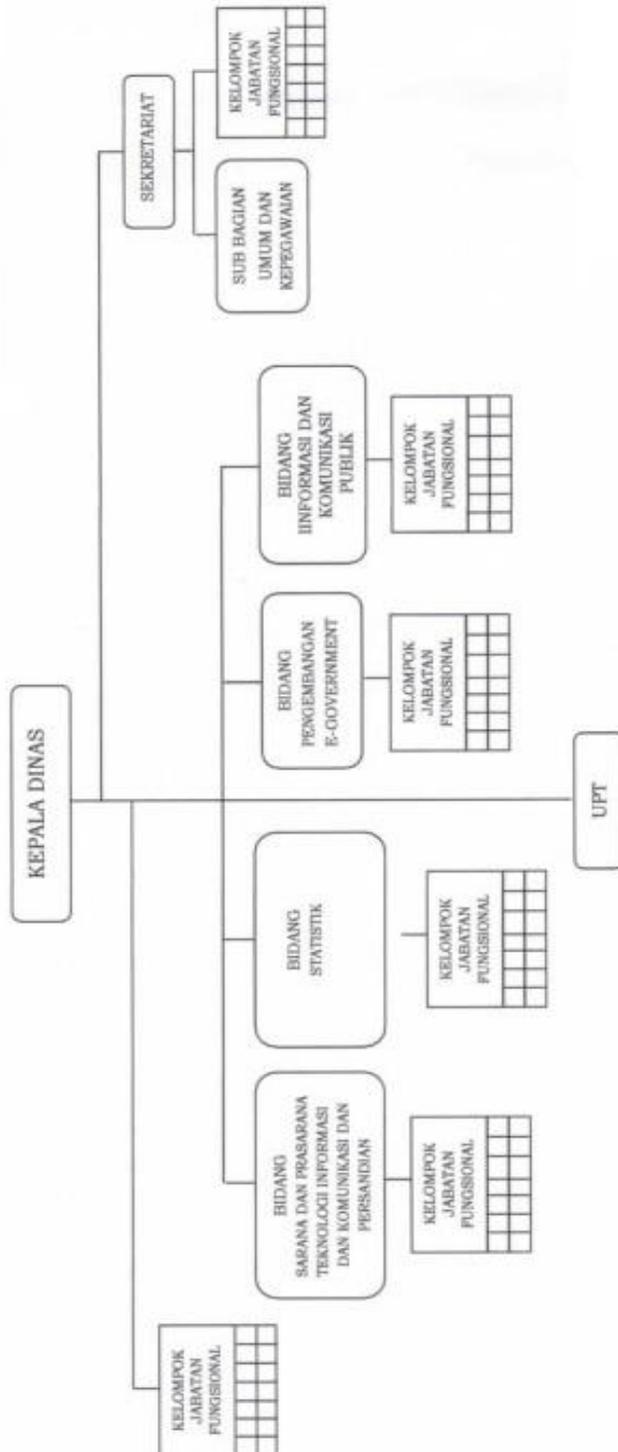
Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud, Bidang Pengembangan *e-Government* mempunyai fungsi :

- a. Penyelenggaraan pengembangan dan integrasi aplikasi manajemen pemerintahan;
  - b. Penyelenggaraan layanan manajemen data dan informasi *e-Government*.
  - c. Penyelenggaraan layanan pusat *Application Programming Interface* (API) Daerah;
  - d. Penyelenggaraan pengembangan dan integrasi aplikasi layanan publik;
  - e. Penyelenggaraan pemeliharaan dan implementasi aplikasi;
  - f. Pelaporan; dan
  - g. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh pimpinan.
4. Bidang Diseminasi Informasi dan Komunikasi Publik mempunyai tugas pokok menyelenggarakan sebagian tugas Dinas dalam lingkup fasilitasi di bidang diseminasi informasi dan komunikasi publik, serta pelayanan informasi publik.

Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud, Bidang Diseminasi Informasi dan Komunikasi Publik mempunyai fungsi :

- a. Perumusan kebijakan teknis bidang informasi dan komunikasi publik dan penetapan agenda prioritas komunikasi Pemerintah Daerah;
- b. Penyelenggaraan pengelolaan konten dan perencanaan media komunikasi publik dan manajemen komunikasi krisis;

- c. Penyelenggaraan pengelolaan media komunikasi publik dan layanan hubungan media;
- d. Penyelenggaraan penyediaan/pengadaan sarana dan prasarana pendukung informasi dan komunikasi publik Pemerintah Daerah;
- e. Penguatan kapasitas sumber daya komunikasi publik;
- f. Pengelolaan pelayanan informasi publik dan kesekretariatan PPID di Daerah;
- g. Penyelenggaraan hubungan masyarakat, media dan kemitraan komunitas;
- h. Pelaporan; dan
- i. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh pimpinan.



**Gambar 2.1** Bagan Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika  
 Sumber: Hasil Dokumentasi, 2023

## **2.5 Gambaran Umum Terkait Pelayanan Publik Berupa Pemanfaatan Aplikasi Job Fair Online Tahun 2023**

Dalam komitmen pemerintah daerah kepada masyarakat untuk selalu menyediakan data dan informasi mengenai seluruh aspek pelayanan masyarakat yang bermanfaat tidak hanya bagi warga Kota Tangerang tetapi juga warga non Kota Tangerang yang tinggal di wilayah Kota Tangerang. Aspek pelayanan publik yang dimaksud ialah berupa pemanfaatan Aplikasi Job Fair Online Tahun 2023.

Melalui Aplikasi Job Fair Online Tahun 2023 yang telah resmi diinisiasi pelaksanaannya sejak tahun 2019, yaitu Jobfair Online Tahun 2019 oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang, maka Bidang e-Government selaku pengampu serta pengembang layanan aplikasi wajib memastikan keabsahan, kevalidan informasi dan mengawasi keamanan data internal para pencari kerja.

Atas dasar itu maka dilakukannya kegiatan evaluasi kinerja serta kualitas menyeluruh terhadap aplikasi Job Fair Online Kota Tangerang Tahun 2023 tersebut dalam jangka waktu tertentu, tidak hanya dari bidang e-Government tetapi juga bidang Statistik Dinas Komunikasi dan Informatika.

Berlandaskan tugas pokok tersebut, maka kegiatan evaluasi terhadap aplikasi Job Fair Online Kota Tangerang Tahun 2023 yang telah ada pada aplikasi TangerangLIVE, dikelola sepenuhnya oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang selaku penyedia layanan aplikasi, server dan penampungan database termasuk pemberian dukungan atas

penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah di bidang komunikasi dan informatika yang terhubung dengan bidang ketenagakerjaan.

Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut Dinas Komunikasi dan Informatika mempunyai fungsi berikut:

1. Bidang Pengembangan eGovernment, Penyelenggaraan pengembangan dan integrasi aplikasi layanan publik;
2. Bidang Sarana dan Prasarana TIK dan Persandian, Penyelenggaraan infrastruktur internet, jaringan server dan pusat data;
3. Bidang Statistik dan Pemberdayaan TIK, Penyelenggaraan survei dan akuisisi data;
4. Bidang Diseminasi informasi dan Komunikasi Publik, Penyelenggaraan Publikasi, Promosi dan Penayangan Fitur Job Fair Online dari Aplikasi Tangerang LIVE milik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang.

## **2.6 Peran Pelayanan Publik Dalam Menekan Angka Pengangguran dan Meningkatkan Produktivitas**

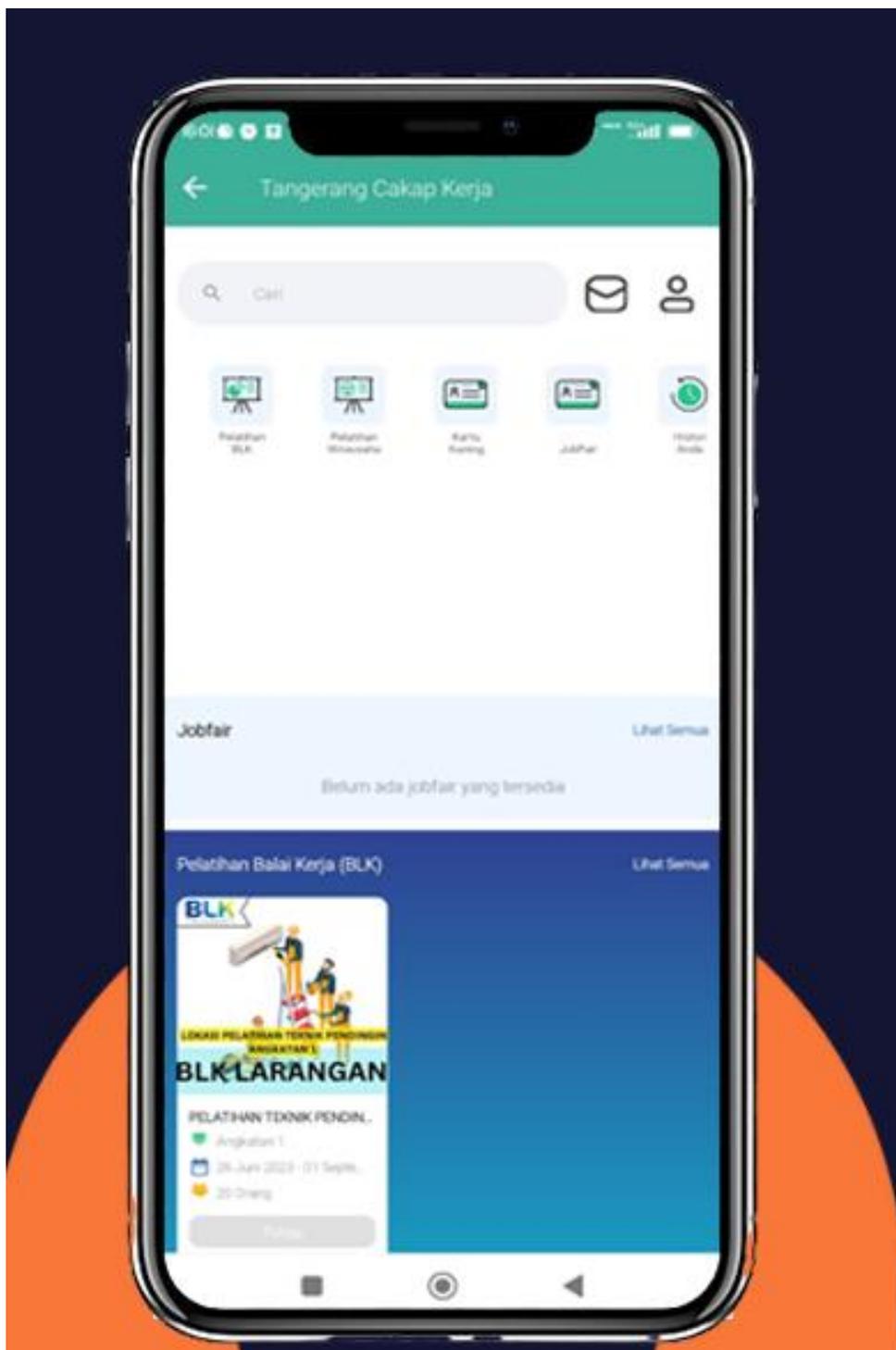
Penerapan teknologi dan informasi berbasis layanan aplikasi dalam rangka memberikan pelayanan publik kepada masyarakat Kota Tangerang, khususnya dalam hal ini berupa mengurangi angka pengangguran serta meningkatkan angka produktivitas bagi masyarakat dengan usia produktif. Pelayanan publik tersebut menasar kepada seluruh elemen masyarakat usia produktif termasuk dari kalangan atas hingga bawah.

Diinisiasi oleh Dinas Ketenagakerjaan Kota Tangerang yang bekerja sama dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota

Tangerang sejak tahun 2019, dinamakan Job Fair Online Kota Tangerang. Job Fair Online dimaksudkan berupa pameran atau bursan informasi lowongan pekerjaan dengan berbagai kriteria yang dibutuhkan oleh perusahaan atau instansi yang membutuhkan tenaga kerja baru.

Penerapan teknologi informasi untuk mendukung konsep *Smart City* telah banyak membantu masyarakat kota Tangerang. Beragam penghargaan pun berhasil diraih hingga menjadi percontohan tingkat nasional. pemerintah langsung. Selain lebih efisien dan cepat, teknologi informasi mendorong terselenggaranya pemerintahan yang transparan dan akuntabilitas. TangerangLIVE merupakan inovasi yang lahir untuk menjawab permasalahan dalam terwujudnya dan teraplikasikannya konsep Job Fair Online Kota Tangerang.

Melalui Menu Tangerang Cakap Kerja, maka fitur Job Fair Online Kota Tangerang dapat diakses kapan saja dan dimana saja oleh para pencari kerja terutama yang berdomisili di wilayah Kota Tangerang. Terlebih, agenda program seperti Pelatihan BLk dan Pelatihan Wirausaha dapat dilakukan kapan saja tentunya sesuai dengan materi dan modul yang terus diperbarui oleh Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia melalui Dinas Ketenagakerjaan Kota Tangerang. Pada akhirnya, peran pelayanan publik dalam menekan turun angka pengangguran dan meningkatkan produktivitas yang semakin digencarkan berperan penting dalam menjaga angka pengangguran usia produktif di wilayah Kota Tangerang. Perusahaan dan instansi yang membutuhkan tenaga kerja tentunya juga ikut diuntungkan.



**Gambar 2.2** Tampilan Fitur Job Fair Online Kota Tangerang  
Sumber: Hasil Dokumentasi, 2023

## 2.6.1 Kategori Pelayanan Publik Berupa Pemanfaatan Fitur Job Fair Online Kota Tangerang Tahun 2023

### 1. Layanan Berdasarkan Masing-masing Fitur

#### a. Pesan Masuk



Merupakan layanan internal seluruh pencari kerja yang mendaftar Job Fair Online Kota Tangerang Tahun 2023 dalam aplikasi TangerangLIVE berupa layanan informasi/pesan masuk (*inbox*) dari sistem.

#### b. Profil Akun



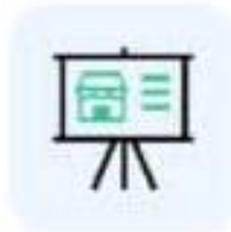
Merupakan layanan internal seluruh pencari kerja yang mendaftar Job Fair Online Kota Tangerang Tahun 2023 dalam aplikasi TangerangLIVE berupa layanan menu informasi profil akun pencari kerja yang berpartisipasi.

### **c. Pelatihan BLK**



Merupakan layanan internal seluruh pencari kerja yang mendaftar Job Fair Online Kota Tangerang Tahun 2023 dalam aplikasi TangerangLIVE berupa segala informasi program Balai Latihan Kerja (BLK) yang sudah terintegrasi dengan Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia.

### **d. Pelatihan Wirausaha**



Merupakan layanan internal seluruh pencari kerja yang mendaftar Job Fair Online Kota Tangerang Tahun 2023 dalam aplikasi TangerangLIVE berupa segala informasi program pelatihan dalam membuka, menjalankan dan mengelola usaha baik dengan modal maupun tanpa modal meliputi 6 bidang usaha dengan pendaftaran gratis.

#### e. Kartu Kuning



Merupakan layanan internal seluruh pencari kerja yang mendaftar Job Fair Online Kota Tangerang Tahun 2023 dalam aplikasi TangerangLIVE berupa layanan pembuatan dan verifikasi kartu tanda pencari kerja yang sering disebut kartu kuning. Kartu ini dikeluarkan oleh Kementerian Ketenagakerjaan melalui Dinas Ketenagakerjaan Provinsi hingga Kota/Kabupaten. Memiliki tujuan untuk pendataan, penampungan hingga penyaluran para pencari kerja.

#### f. Job Fair



Merupakan layanan internal seluruh pencari kerja yang mendaftar Job Fair Online Kota Tangerang Tahun 2023 dalam aplikasi TangerangLIVE berupa layanan menu utama dari Job Fair, berisikan informasi lowongan

pekerjaan sesuai dengan persyaratan yang dibutuhkan oleh perusahaan atau instansi yang membutuhkan tenaga kerja baru disertakan ketentuan pendaftarannya.

**g. Histori Anda**



Merupakan layanan internal seluruh pencari kerja yang mendaftar Job Fair Online Kota Tangerang Tahun 2023 dalam aplikasi TangerangLIVE berupa catatan aktivitas, kegiatan dan pengiriman lamaran pekerjaan kepada perusahaan/instansi.

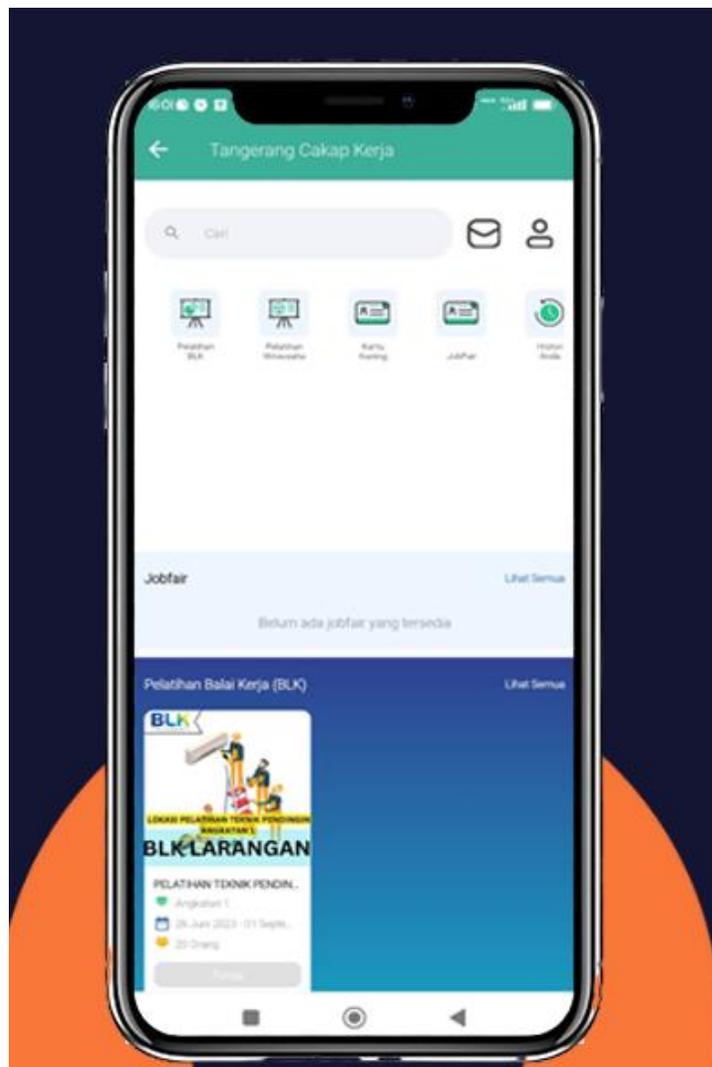
**h. Lihat Semua**



Merupakan layanan internal seluruh pencari kerja yang mendaftar Job Fair Online Kota Tangerang Tahun 2023 dalam aplikasi TangerangLIVE berupa layanan timeline pelatihan kerja, wirausaha dan agenda Job Fair Online yang sudah terjadwal serta terintegrasi dengan Dinas Ketenagakerjaan Kota Tangerang.

## 2.6.2 Tampilan Fitur Job Fair Online Kota Tangerang

1. Setelah men-download dan melakukan instalasi aplikasi TangerangLIVE dari Google Play Store atau App Store, maka melakukan berbagai prosedur registrasi profil pribadi. Selanjutnya dapat mengarah ke menu *Tangerang Cakap Kerja* (menu di aplikasi TangerangLIVE).



**Gambar 2.3** Menu Profil Pengguna Fitur Tangerang Cakap Kerja – Job Fair Online

Sumber: Hasil Dokumentasi, 2023

# **BAB III**

## **METODOLOGI PELAKSANAAN KEGIATAN**

### **3.1 Jumlah Sampel Responden**

Jumlah sampel dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing layanan Job Fair. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan survei, responden terpilih ditetapkan minimal 400 responden dari jumlah populasi penduduk Kota Tangerang 1.872.928 orang (Sumber Data Ditjen Dukcapil Kemendagri, 2022), dengan dasar Rumus Slovin.

Rumus Slovin adalah Suatu sistem matematis yang digunakan untuk menghitung jumlah dari sebuah populasi objek tertentu yang belum diketahui karakteristiknya secara pasti.

Rumus ini diperkenalkan pertama kali oleh seorang Ilmuwan Matematis yang bernama Slovin, pada tahun 1960. Rumus Slovin ini biasa digunakan untuk sebuah penelitian pada suatu objek tertentu dalam jumlah populasi yang besar, sehingga digunakanlah untuk meneliti pada sebuah sampel dari populasi objek yang besar tersebut.

Setelah kita mengetahui pengertian dari Rumus Slovin, berikutnya dalam menghitung pada jumlah populasi suatu objek tertentu, kita pasti memerlukan sebuah formula atau rumus untuk menghitung sampel dari jumlah objek yang akan kita jadikan sebuah penelitian pada Tabel 3.1 sebagai berikut:

**Tabel 3.1** Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

$$n = \frac{N}{1 + (N \times e^2)}$$

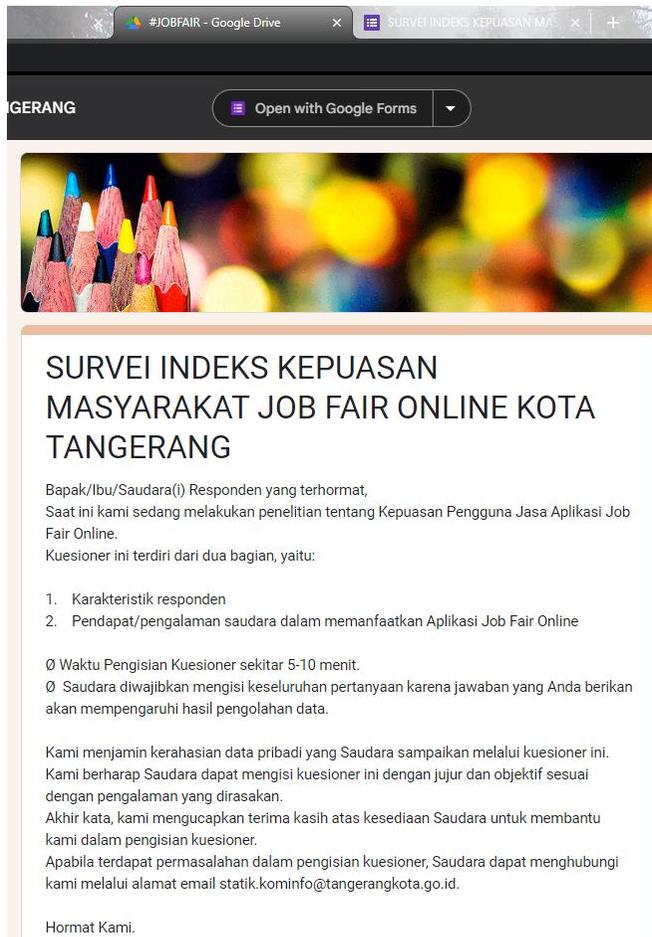
Keterangan
<b>n = Jumlah Sampel</b>
<b>N = Jumlah Seluruh Populasi</b>
<b>e = Toleransi Eror</b>

Dalam penggunaan penggunaan Rumus Slovin ini, hal yang pertama kali harus kita lakukan, yaitu Menetapkan Taraf Keyakinan atau *Confidence Level* (95%) terhadap hasil kebenaran, atau Taraf Signifikansi Toleransi Kesalahan (0,05) yang akan terjadi. Dengan penjelasan bahwa taraf Keyakinan 95% akan kebenaran hasil (yakin bahwa penelitian yang kita lakukan 95% benar) dan Taraf Signifikansi 0,05 (memastikan bahwa hanya 5% saja kesalahan yang akan terjadi).

### 3.2 Variabel / Susunan Pertanyaan

#### a. Kuesioner

Dalam penyusunan survei kepuasan masyarakat Kota Tangerang terhadap Job Fair Online Kota Tangerang Tahun 2023, maka digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan pegawai pemerintahan selaku pengguna utama layanan dan Aplikasi *online* (dalam jaringan) tersebut. Kuesioner menggunakan dengan metode penyebaran secara *online* menggunakan Aplikasi platform *Google Forms*.



The image shows a screenshot of a Google Forms survey. The browser tabs at the top include "#JOBFAIR - Google Drive" and "SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT JOB FAIR ONLINE KOTA TANGERANG". The form header features a banner with colorful pencils and the title "SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT JOB FAIR ONLINE KOTA TANGERANG". The main text of the survey reads: "Bapak/Ibu/Saudara(i) Responden yang terhormat, Saat ini kami sedang melakukan penelitian tentang Kepuasan Pengguna Jasa Aplikasi Job Fair Online. Kuesioner ini terdiri dari dua bagian, yaitu: 1. Karakteristik responden 2. Pendapat/pengalaman saudara dalam memanfaatkan Aplikasi Job Fair Online". It also states the survey takes 5-10 minutes and asks for honest responses. A closing note says: "Kami menjamin kerahasiaan data pribadi yang Saudara sampaikan melalui kuesioner ini. Kami berharap Saudara dapat mengisi kuesioner ini dengan jujur dan objektif sesuai dengan pengalaman yang dirasakan. Akhir kata, kami mengucapkan terima kasih atas kesediaan Saudara untuk membantu kami dalam pengisian kuesioner. Apabila terdapat permasalahan dalam pengisian kuesioner, Saudara dapat menghubungi kami melalui alamat email statik.kominfo@tangerangkota.go.id. Hormat Kami."

**Gambar 3.1** Maklumat & Keterangan Kuesioner Survei IKM Job Fair Online  
Sumber: Hasil Dokumentasi, 2023

**Karakteristik Responden**

Email Address \*

.....

NIK \*

.....

Jenis Kelamin \*

Pria

Wanita

Usia \*

18 – 22 Tahun

23 – 30 Tahun

≥ 30

Pendidikan Terakhir \*

SD

SMP

SMA/SMK

D1/D2/D3

S1

S2

**Gambar 3.2** Pertanyaan Utama pada Kuesioner Survei IKM Job Fair Online  
Sumber: Hasil Dokumentasi, 2023

**Pekerjaan Saat Ini \***

PNS/TNI/POLRI

Swasta

Wirausaha

Belum/Tidak Bekerja

Other: .....

---

**Jenis lowongan kerja seperti apa yang anda minat? \***

Finance

Industri

Perdagangan

IT

Other: .....

---

**Dalam penggunaannya kendala apa yang masih ditemui ketika mengakses aplikasi Job Fair Online? \***

Force close (tertutup secara otomatis)

Beberapa fitur tidak bisa digunakan

Loading terlalu lama

Other: .....

**Gambar 3.3** Pertanyaan Utama pada Kuesioner Survei IKM Job Fair Online  
 Sumber: Hasil Dokumentasi, 2023

## PENDAPAT/PENGALAMAN RESPONDEN DALAM MEMANFAATKAN APLIKASI JOB FAIR ONLINE

Nilai skor

masing-masing pertanyaan berdasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No.14 Tahun 2014 dengan nilai :

Skor 1. Tidak  
(mudah/cepat/baik/sesuai/sopan)

Skor 2. Kurang  
(mudah/cepat/baik/sesuai/sopan)

Skor 3.  
Mudah/cepat/baik/sesuai/sopan

Skor 4. Sangat  
(mudah/cepat/baik/sesuai/sopan)

Mohon Kiranya

Bapak/Ibu/Saudara(i) Responden Memahami ketentuan skor tersebut sebelum melanjutkan pada pertanyaan berikutnya.

**Gambar 3.4** Ketentuan Pengisian Nilai Kuesioner Survei IKM Job Fair Online  
Sumber: Hasil Dokumentasi, 2023

1. Bagaimana pendapat saudara tentang persyaratan dalam mengikuti Job Fair \*  
Online menggunakan aplikasi Tangerang Live

1	2	3	4
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. Apakah aplikasi layanan Job Fair Online pada Tangerang Live mudah \*  
dipahami dan digunakan dalam mencari lowongan pekerjaan?

1	2	3	4
<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam menggunakan \*  
aplikasi Job Fair Online pada Tangerang Live?

1	2	3	4
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Gambar 3.5** Pertanyaan Skoring pada Kuesioner Survei IKM Job Fair Online  
Sumber: Hasil Dokumentasi, 2023

4. Bagaimana pendapat saudara tentang penerapan pelayanan berbasis TIK tanpa biaya/tarif pada acara Job Fair Online? \*

1      2      3      4      5

---

5. Bagaimana menurut pendapat saudara tentang kesesuaian lowongan pada aplikasi dengan lowongan yang dibutuhkan? \*

1      2      3      4      5

---

6. Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan/kompetensi petugas pelayanan Job Fair Online? \*

1      2      3      4      5

---

7. Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas pelayanan Job Fair Online terkait kesopanan dan keramahan dalam menangani permasalahan yang anda sampaikan? \*

1      2      3      4

---

8. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pada Job Fair Online? \*

1      2      3      4

---

9. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana dalam pelaksanaan Job Fair Online? \*

1      2      3      4

**Gambar 3.6** Pertanyaan Skoring pada Kuesioner Survei IKM Job Fair Online  
 Sumber: Hasil Dokumentasi, 2023

b. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi 2 (dua) bagian yaitu :

1. Identitas responden meliputi pertanyaan mengenai data diri seperti alamat e-mail, NIK, jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan saat ini, jenis lowongan kerja yang diminati dan kendala yang ditemui saat mengakses Job Fair Online. Seluruh pertanyaan mengenai data diri dan identitas responden digunakan untuk menganalisis profil responden pengguna layanan Job Fair Online Kota Tangerang Tahun 2023.
  2. Jawaban berupa pendapat, pengalaman dan opini dari responden dalam memanfaatkan Fitur Job Fair Online Kota Tangerang Tahun 2023 di dalam aplikasi TangerangLIVE yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.
- c. Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik.

Adapun skala penilaian dari jawaban survei kepuasan masyarakat adalah pada Tabel 3.2 sebagai berikut :

**Tabel 3.2** Skala Kriteria

Skala Kriteria	Jawaban
1	Tidak Baik
2	Kurang Baik
3	Baik
4	Sangat Baik

Sumber: Peraturan MENPAN-RB Nomor 17, 2017

### 3.3 Jangka Waktu Pelaksanaan

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 365 hari dengan rincian :

1. Persiapan 6 hari kerja;
2. Pelaksanaan pengumpulan data, 60 hari kalender (01 Februari – 02 Maret 2023)
3. Pengolahan data indeks, penyusunan dan pelaporan 6 hari kalender.

### 3.4 Pengolahan Data

Perhitungan indeks kepuasan masyarakat berupa pelayanan publik terhadap pemanfaatan aplikasi Job Fair Kota Tangerang Tahun 2023 terhadap 9 unsur layanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0.11$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilai IKM yaitu 25-100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$IKM \times 25$ , Konversi penilaian IKM disajikan pada Tabel 3.3 berikut:

**Tabel 3.3** Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai	Nilai Interval	Nilai Hasi Interval Konversi	Mutu	Kinerja Unit
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

Sumber: Peraturan MENPAN-RB Nomor 17, 2017

## **BAB IV**

### **ANALISA HASIL DAN PEMBAHASAN**

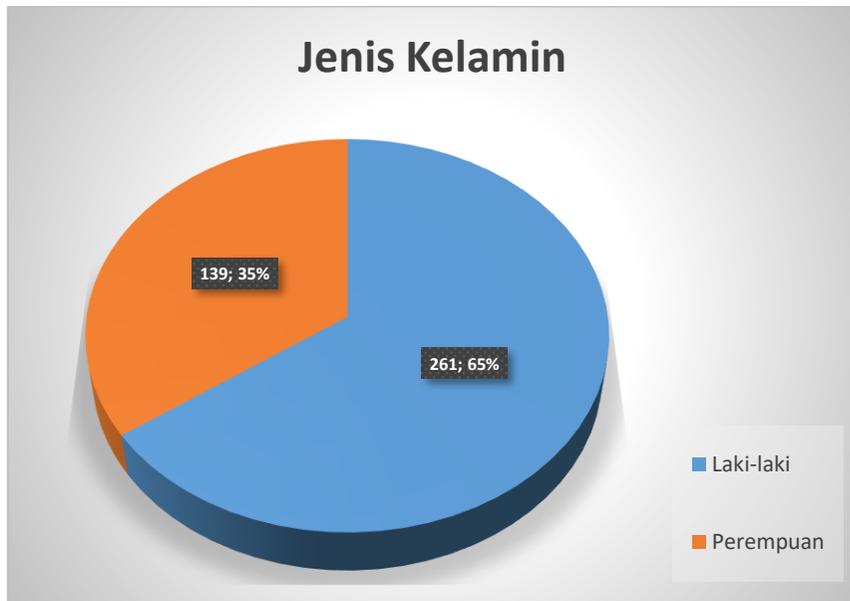
#### **4.1 Deskripsi Penilaian Aplikasi Job Fair Online Kota Tangerang Tahun 2023**

Penilaian Kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang berdasarkan persepsi kepuasan publik masyarakat berupa pelayanan publik terhadap pemanfaatan aplikasi Job Fair Online Kota Tangerang Tahun 2023 dilakukan melalui kegiatan Survei Kepuasan Publik Masyarakat Pemerintah Kota Tangerang secara survei digital yang dilaksanakan melalui aplikasi yang sudah dibangun oleh Dinas Komunikasi dan Informatika.

#### **4.2 Deskripsi Profil Responden**

##### **4.2.1 Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Dominasi karakteristik jenis kelamin responden pada pengguna jasa pelayanan publik masyarakat terhadap pemanfaatan aplikasi Job Fair Online Kota Tangerang Tahun 2023 oleh Dinas Komunikasi dan Informatika, disajikan dalam Gambar 4.1 sebagai berikut.

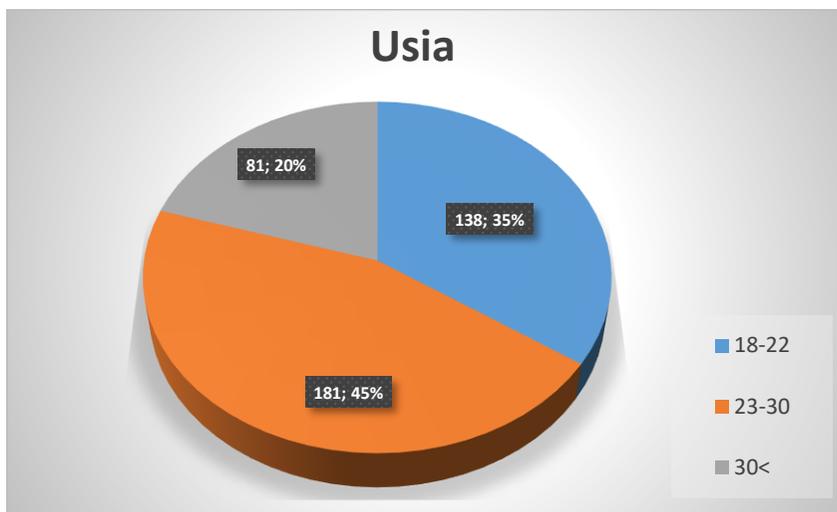


**Gambar 4.1** Profil Responden Pengguna Aplikasi Job Fair Online Berdasarkan Jenis Kelamin  
Sumber: Hasil Analisis, 2023

Berdasarkan Gambar 4.1, diketahui bahwa responden yang mewakili jasa pelayanan masyarakat umum terhadap pemanfaatan aplikasi Job Fair Online Kota Tangerang Tahun 2023 didominasi oleh responden yang memiliki jenis kelamin laki-laki sebanyak 261 orang (65%) dan pada posisi berikutnya responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 139 orang (35%).

#### 4.2.2 Pengelompokan Responden Berdasarkan Usia

Dominasi karakteristik kelompok usia responden pada pengguna jasa pelayanan publik masyarakat terhadap pemanfaatan aplikasi Job Fair Online Kota Tangerang Tahun 2023 oleh Dinas Komunikasi dan Informatika, disajikan dalam Gambar 4.2 sebagai berikut.



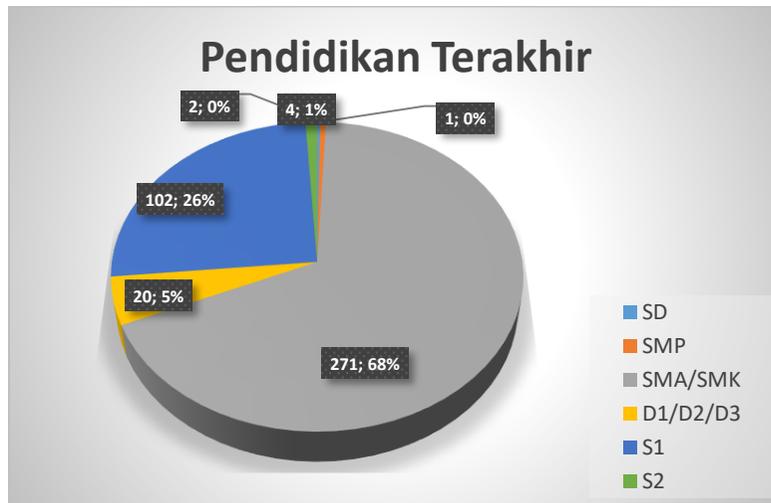
**Gambar 4.2** Profil Responden Pengguna Aplikasi Job Fair Online Berdasarkan Usia

Sumber: Hasil Analisis, 2023

Berdasarkan Gambar 4.2, diketahui bahwa responden yang mewakili jasa pelayanan masyarakat umum terhadap pemanfaatan aplikasi Job Fair Online Kota Tangerang Tahun 2023 didominasi oleh responden yang berada pada kelompok usia 23-30 tahun sebanyak 181 orang (45%), diikuti oleh kelompok umur 18-22 tahun sebanyak 138 orang (35%) dan kelompok umur >30 tahun sebanyak 81 orang (20%).

#### **4.2.3 Pengelompokan Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

Dominasi karakteristik pendidikan terakhir responden pada pengguna jasa pelayanan publik masyarakat terhadap pemanfaatan aplikasi Job Fair Online Kota Tangerang Tahun 2023 oleh Dinas Komunikasi dan Informatika, disajikan dalam Gambar 4.3 sebagai berikut.



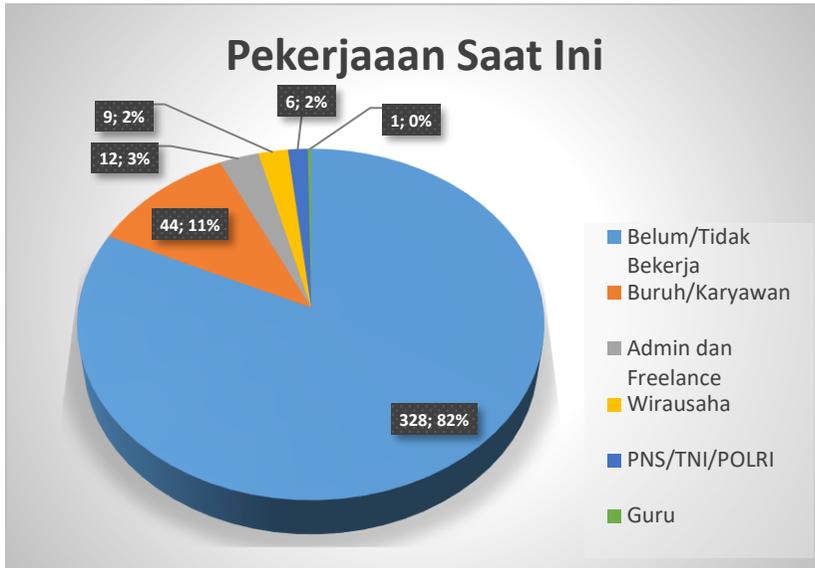
**Gambar 4.3** Profil Responden Pengguna Aplikasi Job Fair Online Berdasarkan Pendidikan Terakhir  
Sumber: Hasil Analisis, 2023

Berdasarkan Gambar 4.3, diketahui bahwa responden yang mewakili jasa pelayanan masyarakat umum terhadap pemanfaatan aplikasi Job Fair Online Kota Tangerang Tahun 2023 didominasi oleh responden dengan pendidikan terakhir jenjang SMA/SMK sebanyak 271 orang (68%), diikuti oleh jenjang S-1 sebanyak 102 orang (26%) dan jenjang pendidikan D1/D2/D3 sebanyak 20 orang (5%), diikuti oleh jenjang pendidikan S-2 sebanyak 4 orang (1%), diikuti oleh jenjang pendidikan SMP sebanyak 2 orang (0%); serta responden dengan tingkat jenjang pendidikan terendah yaitu SD sebanyak 1 orang (0%).

#### 4.2.4 Pengelompokan Responden Berdasarkan Pekerjaan Saat Ini

Dominasi karakteristik pekerjaan saat ini responden pada pengguna jasa pelayanan publik masyarakat terhadap pemanfaatan aplikasi Job Fair Online Kota Tangerang

Tahun 2023 oleh Dinas Komunikasi dan Informatika, disajikan dalam Gambar 4.4 sebagai berikut.

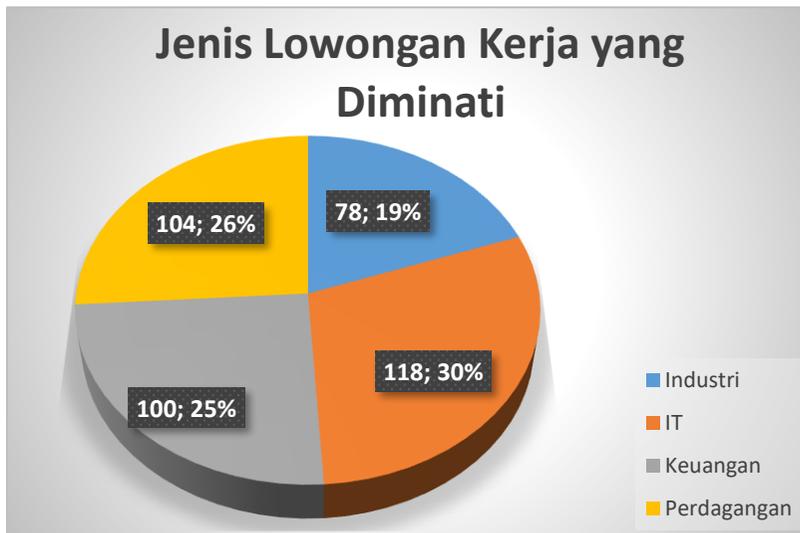


**Gambar 4.4** Profil Responden Pengguna Aplikasi Job Fair Online Berdasarkan Pekerjaan Saat Ini  
Sumber: Hasil Analisis, 2023

Berdasarkan Gambar 4.4, diketahui bahwa responden yang mewakili jasa pelayanan masyarakat umum terhadap pemanfaatan aplikasi Job Fair Online Kota Tangerang Tahun 2023 didominasi oleh responden dengan kategori pekerjaan saat ini tidak bekerja sebanyak 328 orang (82%), diikuti oleh kategori pekerjaan buruh/karyawan sebanyak 44 orang (11%), diikuti oleh kategori admin & freelance sebanyak 12 orang (3%), diikuti oleh kategori wirausaha sebanyak 9 orang (2%), diikuti oleh kategori PNS/TNI/Polri sebanyak 6 orang (2%) dan kategori pekerjaan yang paling sedikit ditemui yaitu kategori guru sebanyak 1 orang (0%).

#### 4.2.5 Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Lowongan Kerja yang Diminati

Dominasi opini dari responden mengenai jenis lowongan kerja yang diminati oleh pengguna jasa pelayanan publik masyarakat terhadap pemanfaatan aplikasi Job Fair Online Kota Tangerang Tahun 2023 oleh Dinas Komunikasi dan Informatika, disajikan dalam Gambar 4.5 sebagai berikut.



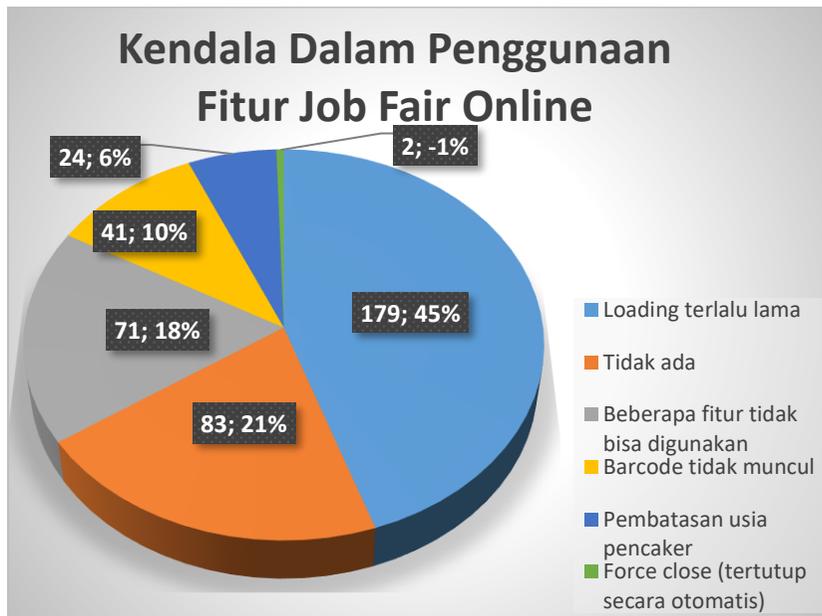
**Gambar 4.5** Profil Responden Pengguna Aplikasi Job Fair Online Berdasarkan Jenis Lowongan Kerja yang Diminati  
Sumber: Hasil Analisis, 2023

Berdasarkan Gambar 4.5, diketahui bahwa responden yang mewakili jasa pelayanan masyarakat umum terhadap pemanfaatan aplikasi Job Fair Online Kota Tangerang Tahun 2023 didominasi oleh opini responden dengan pilihan lowongan kerja *IT* sebanyak 118 orang (30%), diikuti oleh pilihan lowongan kerja *Perdagangan* sebanyak 104 orang (26%), diikuti oleh pilihan lowongan kerja *Keuangan* sebanyak 100 orang (25%) dan pilihan lowongan kerja

*Industri* ialah yang paling sedikit ditemui yaitu hanya sebanyak 78 orang (19%).

#### 4.2.6 Pengelompokan Responden Berdasarkan Kendala Dalam Penggunaan Fitur Job Fair Online

Dominasi opini dari responden mengenai kendala teknis dalam aplikasi yang dirasakan pada pengguna jasa pelayanan publik masyarakat terhadap pemanfaatan aplikasi Job Fair Online Kota Tangerang Tahun 2023 oleh Dinas Komunikasi dan Informatika, disajikan dalam Gambar 4.6 sebagai berikut.



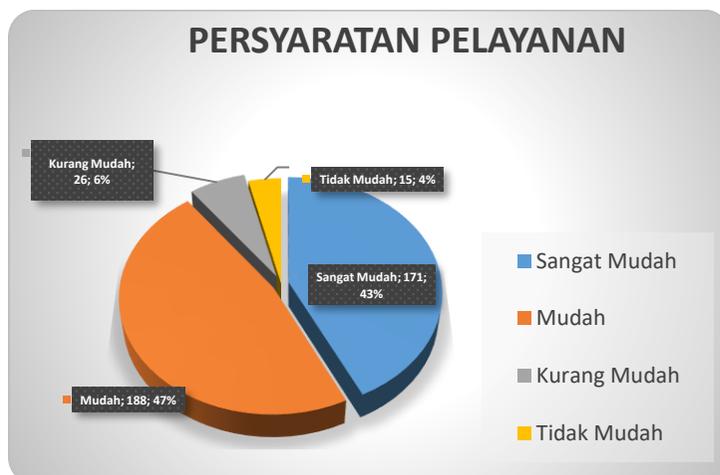
**Gambar 4.6** Profil Responden Pengguna Aplikasi Job Fair Online Berdasarkan Kendala Teknis dalam Penggunaan  
Sumber: Hasil Analisis, 2023

Berdasarkan Gambar 4.6, diketahui bahwa responden yang mewakili jasa pelayanan masyarakat umum terhadap pemanfaatan aplikasi Job Fair Online Kota Tangerang Tahun 2023 didominasi oleh opini responden dengan pilihan

*Loading terlalu lama* sebanyak 179 orang (45%), diikuti oleh *Tidak ada kendala* sebanyak 83 orang (21%), diikuti oleh *Beberapa fitur tidak bisa digunakan* sebanyak 71 orang (18%), diikuti oleh *Barcode tidak muncul* sebanyak 41 orang (10%), diikuti oleh *Pembatasan usia pencaker* sebanyak 24 orang (6%) dan pilihan *Force close (tertutup secara otomatis)* ialah yang paling sedikit ditemui yaitu hanya sebanyak 2 orang (0%).

#### 4.2.7 Pengelompokan Responden Berdasarkan Unsur Persyaratan Pelayanan

Dalam penggunaan jasa pelayanan publik masyarakat terhadap pemanfaatan aplikasi Job Fair Online Kota Tangerang Tahun 2023, maka responden menilai unsur persyaratan pelayanan aplikasi ke dalam beberapa kelompok. Hal tersebut dapat disajikan dalam Gambar 4.7 sebagai berikut.

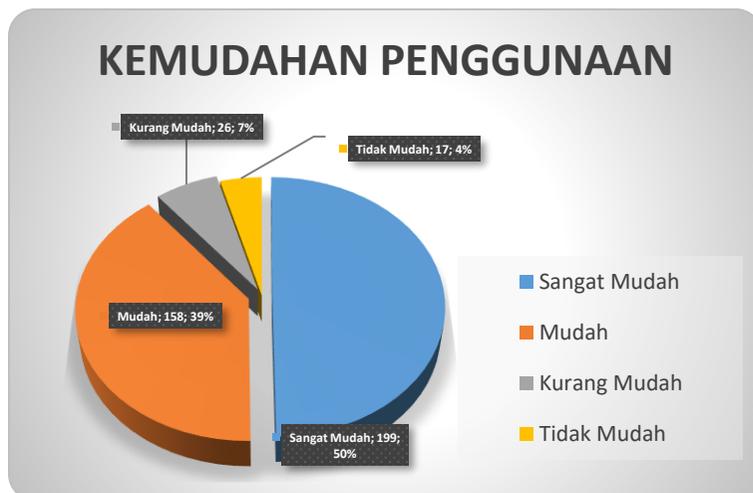


**Gambar 4.7** Opini Responden Pengguna Aplikasi Job Fair Online Berdasarkan Unsur Persyaratan Pelayanan  
Sumber: Hasil Analisis, 2023

Berdasarkan Gambar 4.7, dapat terlihat bahwa responden menilai unsur persyaratan pelayanan masyarakat umum terhadap pemanfaatan aplikasi Job Fair Online Kota Tangerang Tahun 2023 lebih banyak menjawab *Mudah* sebanyak 188 orang (47%), dilanjutkan dengan responden yang menjawab *Sangat Mudah* sebanyak 171 orang (43%), selanjutnya responden yang menjawab *Kurang Mudah* sebanyak 26 orang (6%), dan terakhir, responden yang menjawab *Tidak Mudah* sebanyak 15 orang (4%).

#### 4.2.8 Pengelompokan Responden Berdasarkan Unsur Kemudahan Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Dalam penggunaan jasa pelayanan publik masyarakat terhadap pemanfaatan aplikasi Job Fair Online Kota Tangerang Tahun 2023, maka responden menilai unsur kemudahan sistem, mekanisme dan prosedur ke dalam beberapa kelompok. Hal tersebut dapat disajikan dalam Gambar 4.8 sebagai berikut.



**Gambar 4.8** Opini Responden Pengguna Aplikasi Job Fair Online Berdasarkan Unsur Kemudahan Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Sumber: Hasil Analisis, 2023

Berdasarkan Gambar 4.8, dapat terlihat bahwa responden menilai unsur kemudahan sistem, mekanisme dan prosedur dari pelayanan masyarakat umum terhadap pemanfaatan aplikasi Job Fair Online Kota Tangerang Tahun 2023 lebih banyak menjawab *Sangat Mudah* sebanyak 199 orang (50%), dilanjutkan dengan responden yang menjawab *Mudah* sebanyak 158 orang (39%), selanjutnya responden yang menjawab *Kurang Mudah* sebanyak 26 orang (7%), dan terakhir, responden yang menjawab *Tidak Mudah* sebanyak 17 orang (4%).

#### **4.2.9 Pengelompokan Responden Berdasarkan Unsur Waktu Layanan**

Dalam penggunaan jasa pelayanan publik masyarakat terhadap pemanfaatan aplikasi Job Fair Online Kota Tangerang Tahun 2023, maka responden menilai unsur waktu layanan berupa kecepatan penggunaan fitur layanan Job Fair ke dalam beberapa kelompok. Hal tersebut dapat disajikan dalam Gambar 4.9 sebagai berikut.



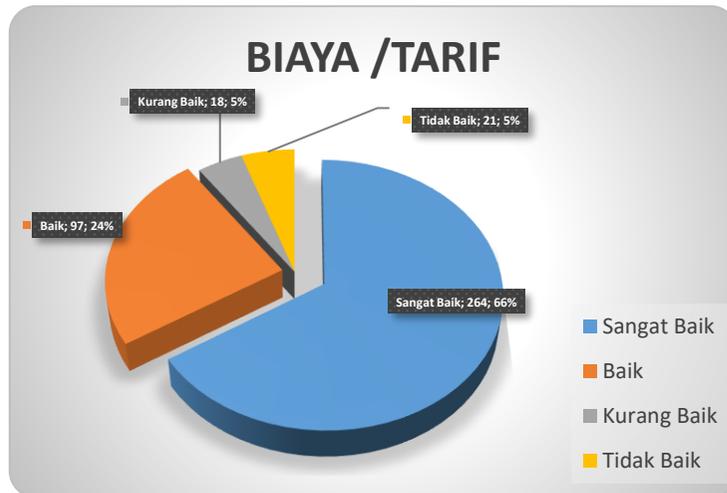
**Gambar 4.9** Opini Responden Pengguna Aplikasi Job Fair Online Berdasarkan Unsur Waktu Layanan  
Sumber: Hasil Analisis, 2023

Berdasarkan Gambar 4.9, dapat terlihat bahwa responden menilai unsur kecepatan penggunaan terhadap pemanfaatan aplikasi Job Fair Online Kota Tangerang Tahun 2023, maka responden menilai unsur kecepatan penggunaan aplikasi lebih banyak menjawab *Cepat* sebanyak 211 orang (53%), diikuti oleh responden yang menjawab *Sangat cepat* sebanyak 159 orang (39%), diikuti oleh responden yang menjawab *Kurang cepat* sebanyak 15 orang (4%) serta responden yang menjawab *Tidak cepat* sebanyak 15 orang (4%).

#### **4.2.10 Pengelompokan Responden Berdasarkan Unsur Biaya/Tarif**

Dalam penggunaan jasa pelayanan publik masyarakat terhadap pemanfaatan aplikasi Job Fair Online Kota Tangerang Tahun 2023, maka responden menilai unsur biaya/tarif dari aplikasi Job Fair Online ke dalam beberapa

kelompok. Hal tersebut dapat disajikan dalam Gambar 4.10 sebagai berikut.



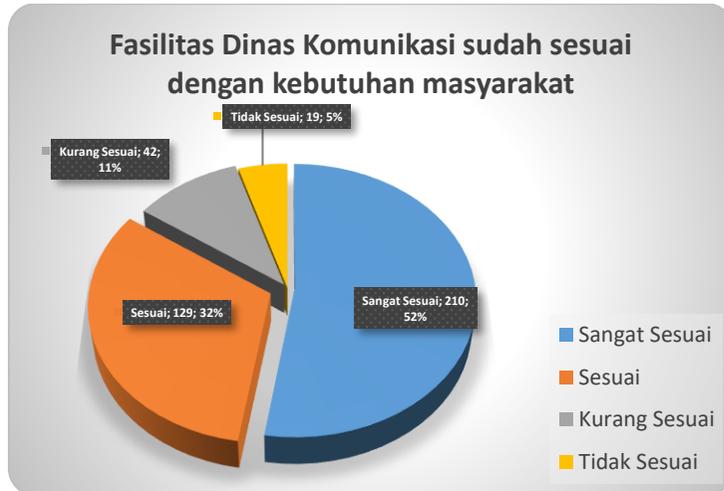
**Gambar 4.10** Opini Responden Pengguna Aplikasi Job Fair Online Berdasarkan Unsur Biaya/Tarif  
Sumber: Hasil Analisis, 2023

Berdasarkan Gambar 4.10, dapat terlihat bahwa responden menilai unsur biaya/tarif pelayanan publik terhadap pemanfaatan aplikasi Job Fair Online Kota Tangerang Tahun 2023 lebih banyak menjawab *Sangat baik* sebanyak 264 orang (66%), dilanjutkan dengan responden yang menjawab *Baik* sebanyak 97 orang (24%), selanjutnya responden yang menjawab *Tidak baik* sebanyak 21 orang (5%), dan terakhir, responden yang menjawab *Kurang baik* sebanyak 18 orang (5%).

#### 4.2.11 Pengelompokan Responden Berdasarkan Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan

Dalam penggunaan jasa pelayanan publik masyarakat terhadap pemanfaatan aplikasi Job Fair Online Kota Tangerang Tahun 2023, maka responden menilai unsur produk spesifikasi jenis layanan yang menyangkut

kesesuaian dari fasilitas Dinas Komunikasi dan Informatika dengan kebutuhan masyarakat Kota Tangerang dari aplikasi Job Fair Online ke dalam beberapa kelompok. Hal tersebut dapat disajikan dalam Gambar 4.11 sebagai berikut.



**Gambar 4.11** Opini Responden Pengguna Aplikasi Job Fair Online Berdasarkan Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan  
Sumber: Hasil Analisis, 2023

Berdasarkan Gambar 4.11, dapat terlihat bahwa responden menilai unsur produk spesifikasi jenis pelayanan masyarakat umum terhadap pemanfaatan aplikasi Job Fair Online Kota Tangerang Tahun 2023 lebih banyak menjawab *Sangat sesuai* sebanyak 210 orang (52%), dilanjutkan dengan responden yang menjawab *Sesuai* sebanyak 129 orang (32%), selanjutnya responden yang menjawab *Kurang sesuai* sebanyak 42 orang (11%), dan terakhir, responden yang menjawab *Tidak sesuai* sebanyak 19 orang (5%).

#### 4.2.12 Pengelompokan Responden Berdasarkan Unsur Kompetensi Pelaksana

Dalam penggunaan jasa pelayanan publik masyarakat terhadap pemanfaatan aplikasi Job Fair Online Kota

Tangerang Tahun 2023, maka responden menilai unsur kompetensi pelaksana atau petugas dari aplikasi Job Fair Online ke dalam beberapa kelompok. Hal tersebut dapat disajikan dalam Gambar 4.12 sebagai berikut.



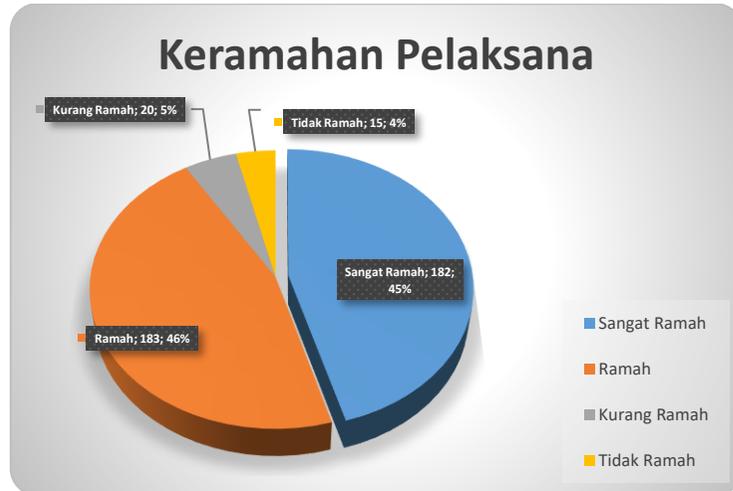
**Gambar 4.12** Opini Responden Pengguna Aplikasi Job Fair Online Berdasarkan Unsur Kompetensi Pelaksana  
Sumber: Hasil Analisis, 2023

Berdasarkan Gambar 4.12, dapat terlihat bahwa responden menilai unsur kompetensi pelaksana atau petugas layanan masyarakat umum terhadap pemanfaatan aplikasi Job Fair Online Tahun 2023 lebih banyak menjawab *Sangat baik* sebanyak 221 orang (55%), dilanjutkan dengan responden yang menjawab *Baik* sebanyak 143 orang (35%), selanjutnya responden yang menjawab *Kurang baik* sebanyak 18 orang (5%), dan terakhir, responden yang menjawab *Tidak baik* sebanyak 18 orang (5%).

#### 4.2.13 Pengelompokan Responden Berdasarkan Unsur Perilaku Pelaksana

Dalam penggunaan jasa pelayanan publik masyarakat terhadap pemanfaatan aplikasi Job Fair Online Kota

Tangerang Tahun 2023, maka responden menilai unsur perilaku atau keramahan pelaksana dari aplikasi Job Fair Online ke dalam beberapa kelompok. Hal tersebut dapat disajikan dalam Gambar 4.13 sebagai berikut.

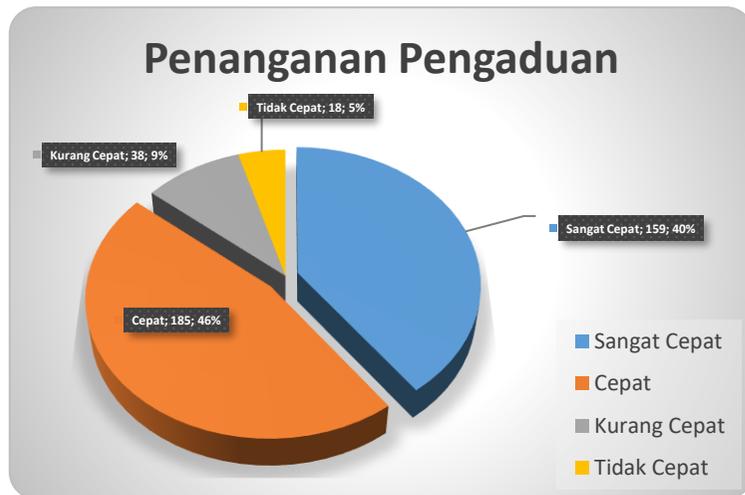


**Gambar 4.13** Opini Responden Pengguna Aplikasi Job Fair Online Berdasarkan Unsur Perilaku Pelaksana  
Sumber: Hasil Analisis, 2023

Berdasarkan Gambar 4.13, dapat terlihat bahwa responden menilai unsur perilaku atau keramahan pelaksana layanan masyarakat umum terhadap pemanfaatan aplikasi Job Fair Online Kota Tangerang Tahun 2023 lebih banyak menjawab *Ramah* sebanyak 183 orang (46%), dilanjutkan dengan responden yang menjawab *Sangat ramah* sebanyak 182 orang (45%), selanjutnya responden yang menjawab *Kurang ramah* sebanyak 20 orang (5%), dan terakhir, responden yang menjawab *Tidak ramah* sebanyak 15 orang (4%).

#### 4.2.14 Pengelompokan Responden Berdasarkan Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Dalam penggunaan jasa pelayanan publik masyarakat terhadap pemanfaatan aplikasi Job Fair Online Kota Tangerang Tahun 2023, maka responden menilai unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan dari aplikasi Job Fair Online ke dalam beberapa kelompok. Hal tersebut dapat disajikan dalam Gambar 4.14 sebagai berikut.



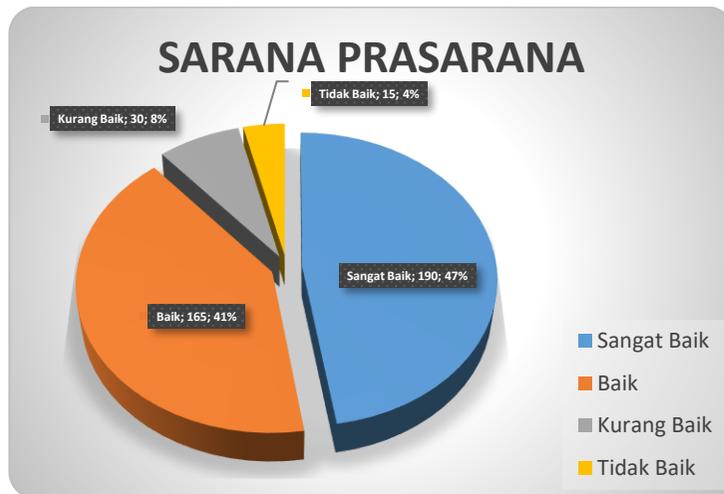
**Gambar 4.14** Opini Responden Pengguna Aplikasi Job Fair Online Berdasarkan Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan  
Sumber: Hasil Analisis, 2023

Berdasarkan Gambar 4.14, dapat terlihat bahwa responden menilai unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan dari pelayanan masyarakat umum terhadap pemanfaatan aplikasi Job Fair Online Kota Tangerang Tahun 2023 lebih banyak menjawab *Cepat* sebanyak 185 orang (46%), dilanjutkan dengan responden yang menjawab *Sangat cepat* sebanyak 159 orang (40%), selanjutnya responden yang menjawab *Kurang cepat* sebanyak 38 orang

(9%), dan terakhir, responden yang menjawab *Tidak cepat* sebanyak 18 orang (5%).

#### 4.2.15 Pengelompokan Responden Berdasarkan Unsur Sarana Prasarana

Dalam penggunaan jasa pelayanan publik masyarakat terhadap pemanfaatan aplikasi Job Fair Online Kota Tangerang Tahun 2023, maka responden menilai unsur sarana prasarana dari aplikasi Job Fair Online ke dalam beberapa kelompok. Hal tersebut dapat disajikan dalam Gambar 4.15 sebagai berikut.



**Gambar 4.15** Opini Responden Pengguna Aplikasi Job Fair Online Berdasarkan Unsur Sarana Prasarana

Sumber: Hasil Analisis, 2023

Berdasarkan Gambar 4.15, dapat terlihat bahwa responden menilai unsur sarana prasarana dari pelayanan masyarakat umum terhadap pemanfaatan aplikasi Job Fair Online Kota Tangerang Tahun 2023 lebih banyak menjawab *Sangat baik* sebanyak 190 orang (47%), lalu responden yang menjawab *Baik* sebanyak 165 orang (41%), berikutnya responden yang menjawab *Kurang baik* sebanyak 30 orang

(8%), dan terakhir, responden yang menjawab *Tidak baik* sebanyak 15 orang (4%).

### 4.3 Hasil Perhitungan IKM

**Tabel 4.1** Hasil Perhitungan Kepuasan Masyarakat Terhadap Pemanfaatan Job Fair Online Kota Tangerang Tahun 2023

No	Unsur Penilaian Pelayanan		Rekapitulasi Penilaian			
			Responden	Rata-Rata Skor	Hasil Index	Unsur Kualitas
<b>1</b>	<b>Persyaratan Pelayanan (U1)</b>			<b>3,29</b>	<b>82,19</b>	<b>B</b>
1.1	Kemudahan dan kejelasan informasi pelayanan Job Fair Online yang terdapat dalam Aplikasi TangerangLIVE		400	3,29	82,19	B
<b>2</b>	<b>Sistem, Mekanisme, Prosedur (U2)</b>			<b>3,35</b>	<b>83,69</b>	<b>B</b>
2.1	Kemudahan dalam memahami sistem, mekanisme dan prosedur ketentuan Job Fair Online yang terdapat dalam Aplikasi TangerangLIVE		400	3,35	83,69	B
<b>3</b>	<b>Waktu Layanan (U3)</b>			<b>3,29</b>	<b>82,13</b>	<b>B</b>
3.1	Kualitas tingkat kecepatan pelayanan dalam fitur Job Fair Online pada Aplikasi TangerangLIVE		400	3,29	82,13	B
<b>4</b>	<b>Biaya/Tarif (U4)</b>			<b>3,75</b>	<b>93,63</b>	<b>A</b>
4.1	Penerapan pelayanan tanpa pembebanan biaya/tarif selama Job Fair Online yang terdapat pada Aplikasi TangerangLIVE		400	3,75	93,63	A
<b>5</b>	<b>Produk Spesifikasi Jenis Layanan (U5)</b>			<b>3,50</b>	<b>87,44</b>	<b>B</b>
5.1	Kesesuaian informasi lowongan pekerjaan pada Job Fair Online dengan lowongan pekerjaan yang dibutuhkan		400	3,50	87,44	B
<b>6</b>	<b>Kompetensi Pelaksana (U6)</b>			<b>3,60</b>	<b>89,94</b>	<b>A</b>
6.1	Kompetensi (keahlian) para pelaksana layanan Job Fair Online pada Aplikasi TangerangLIVE		400	3,60	89,94	A
<b>7</b>	<b>Perilaku Pelaksana (U7)</b>			<b>3,33</b>	<b>83,25</b>	<b>B</b>
7.1	Keramahan para pelaksana layanan Job Fair Online pada Aplikasi TangerangLIVE dalam menangani masalah yang anda sampaikan.		400	3,33	83,25	B
<b>8</b>	<b>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)</b>			<b>3,21</b>	<b>80,31</b>	<b>B</b>
8.1	Kecepatan penanganan pengaduan, saran dan masukan terkait layanan Job Fair Online		400	3,21	80,31	B
<b>9</b>	<b>Sarana dan Prasarana (U9)</b>			<b>3,33</b>	<b>83,13</b>	<b>B</b>
9.1	Kualitas sarana dan prasarana yang disediakan untuk menunjang layanan Job Fair Online pada Aplikasi TangerangLIVE		400	3,33	83,13	B
<b>JUMLAH</b>					<b>765,69</b>	
<b>Rata rata</b>				<b>3,40</b>	<b>85,08</b>	<b>B</b>

Sumber: Hasil Analisis Survei Kepuasan Pelayanan Publik Dalam Pemanfaatan Job Fair Online Kota Tangerang, 2023

Berdasarkan hasil perhitungan, unsur Biaya/tarif pelayanan publik dalam pemanfaatan aplikasi Job Fair Online Kota Tangerang, terkait segala bentuk penerapan pelayanan publik untuk menekan angka pengangguran yang tidak memungut biaya/tarif yang terdapat pada aplikasi TangerangLIVE, di mana telah difasilitasi oleh Dinas Komunikasi dan Informatika, mendapatkan nilai tertinggi dari hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Tangerang Tahun 2023 dengan nilai skor 3,40 atau dengan nilai indeks sebesar 85,08.

Sedangkan nilai terendah dari hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pemanfaatan Job Fair Online Kota Tangerang Tahun 2023 ada pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dalam melakukan pelayanan publik dengan nilai skor 3,21 atau nilai indeks 80,31. Kedepannya semua unsur akan terus dilakukan peningkatan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang agar kualitas pelayanan publik dalam hal pemanfaatan serta penggunaan layanan aplikasi Job Fair Online semakin berguna, tepat sasaran dan memuaskan bagi masyarakat Kota Tangerang yang sedang membutuhkan lowongan pekerjaan.

# PENUTUP

## 4.4 Kesimpulan

Berdasarkan analisis terhadap hasil pengolahan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Survei Kepuasan Pelayanan Publik Terhadap Pemanfaatan Aplikasi Job Fair Online Kota Tangerang Tahun 2023 yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang, maka dapat disimpulkan beberapa hal berikut:

1. Hasil penyusunan Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Terhadap Pemanfaatan Aplikasi Job Fair Online Kota Tangerang Tahun 2023 oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang menunjukkan kategori **BAIK**
2. Secara keseluruhan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Terhadap Pemanfaatan Aplikasi Job Fair Online Kota Tangerang Tahun 2023 oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang mempunyai tingkat kinerja yang **BAIK** dengan skor IKM **3,40** atau konversi nilai IKM sebesar **85,08**.

Namun terdapat unsur pelayanan publik yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan yaitu unsur **penanganan pengaduan, saran dan masukan layanan publik terhadap pemanfaatan aplikasi Job Fair Online Kota Tangerang Tahun 2023**.

## 4.5 Rekomendasi

Berdasarkan analisis data dan kesimpulan yang diperoleh dari Penyusunan Laporan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik Terhadap Pemanfaatan Aplikasi Job Fair Online Kota Tangerang Tahun 2023 yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang, maka dapat disusun rekomendasi dalam bentuk rencana tindak lanjut (*action plan*) terhadap kekurangan yang ada. Pada Ke-sembilan Unsur yang sudah ditetapkan oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pelayanan Kominfo kepada pengguna jasa sudah berada pada predikat “Baik”. Dengan **Nilai IKM 85,08** perlu adanya peningkatan untuk menjadi semakin memuaskan bagi masyarakat Kota Tangerang.

## LAMPIRAN

### **Lampiran 1. Link dan Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Terhadap Pemanfaatan Aplikasi Job Fair Online Kota Tangerang Tahun 2023**

Link Form Survei Pengguna Layanan Aplikasi Jobfair Online Kota Tangerang Tahun 2023 :

<https://bit.ly/SurveilKMJobFairOnline>

Isian Form Survei IKM Pengguna Aplikasi Job Fair Online Kota Tangerang Tahun 2023 :

### **SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT JOB FAIR ONLINE KOTA TANGERANG**

Bapak/Ibu/Saudara(i) Responden yang terhormat,

Saat ini kami sedang melakukan penelitian tentang Kepuasan Pengguna Jasa Aplikasi Job Fair Online.

Kuesioner ini terdiri dari dua bagian, yaitu:

1. Karakteristik responden
2. Pendapat/pengalaman saudara dalam memanfaatkan Aplikasi Job Fair Online
  - Waktu pengisian kuesioner sekitar 5-10 menit
  - Saudara diwajibkan mengisi keseluruhan pertanyaan karena jawaban yang anda berikan akan mempengaruhi hasil pengolahan data.

Kami menjamin kerahasiaan data pribadi yang Saudara sampaikan melalui kuesioner ini.

Kami berharap Saudara dapat mengisi kuesioner ini dengan jujur dan objektif sesuai dengan pengalaman yang dirasakan.

Akhir kata, kami mengucapkan terima kasih atas kesediaan Saudara untuk membantu kami dalam pengisian kuesioner.

Apabila terdapat permasalahan dalam pengisian kuesioner, Saudara dapat menghubungi kami melalui alamat email [statik.kominfo@tangerangkota.go.id](mailto:statik.kominfo@tangerangkota.go.id).

Hormat Kami.

#### **A. KARAKTERISTIK RESPONDEN**

1. Alamat Email : \_\_\_\_\_
2. NIK : \_\_\_\_\_
3. Jenis Kelamin :
  - Laki-laki
  - Perempuan
4. Usia :
  - 18 - 22 tahun
  - 23 - 30 tahun
  - >30 tahun
5. Jenis Kelamin:
  - Laki-laki
  - Perempuan
6. Pendidikan Terakhir:
  - SD
  - SMP
  - SMA/SMK
  - D1/D2/D3
  - S1

- S2
7. Pekerjaan saat ini:
- PNS/TNI/POLRI
  - Swasta
  - Wirausaha
  - Belum/Tidak Bekerja
  - Lainnya : \_\_\_\_\_
8. Jenis lowongan kerja seperti apa yang anda minati?
- Finance
  - Industri
  - Perdagangan
  - IT
  - Lainnya : \_\_\_\_\_
9. Dalam penggunaannya kendala apa yang masih ditemui ketika mengakses aplikasi Job Fair Online?
- Force close (tertutup secara otomatis)
  - Beberapa fitur tidak bisa digunakan
  - Loading terlalu lama
  - Lainnya : \_\_\_\_\_

## **B. PENDAPAT/PENGALAMAN RESPONDEN DALAM MEMANFAATKAN APLIKASI JOB FAIR ONLINE**

- Petunjuk Pengisian Kuesioner
  1. Sebelum mengisi kuesioner ini, dimohon bapak/ibu membaca setiap butir pertanyaan dengan cermat.
  2. Bapak/ibu memberikan tanda bintang (☆) pada kolom yang sesuai dengan pilihan.
  3. Untuk setiap butir pertanyaan hanya diperbolehkan memilih satu alternatif jawaban.
  4. Semua pertanyaan yang ada, mohon dijawab tanpa ada satupun terlewat.
- Nilai Skor Masing-masing Pertanyaan Berdasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 Tahun 2014 Dengan Nilai :
  - Skor 1 : Tidak (mudah/cepat/baik/sesuai)
  - Skor 2 : Kurang (mudah/cepat/baik/sesuai)
  - Skor 3 : Mudah/cepat/baik/sesuai
  - Skor 4 : Sangat (mudah/cepat/baik/sesuai)

Mohon Kiranya Bapak/Ibu/Saudara(i) Responden memahami ketentuan skor tersebut sebelum melanjutkan pada pertanyaan berikutnya.

1. Bagaimana pendapat saudara tentang persyaratan dalam mengikuti Job Fair Online menggunakan aplikasi Tangerang Live?
  - a. Skor 1. tidak (mudah/cepat/baik/sesuai/sopan)
  - b. Skor 2. kurang (mudah/cepat/baik/sesuai/sopan)
  - c. Skor 3. mudah/cepat/baik/sesuai/sopan

- d. Skor 4. Sangat (mudah/cepat/baik/sesuai/sopan)
2. Apakah aplikasi layanan Job Fair Online pada Tangerang Live mudah dipahami dan digunakan dalam mencari lowongan pekerjaan?
    - a. Skor 1. tidak (mudah/cepat/baik/sesuai/sopan)
    - b. Skor 2. kurang (mudah/cepat/baik/sesuai/sopan)
    - c. Skor 3. mudah/cepat/baik/sesuai/sopan
    - d. Skor 4. Sangat (mudah/cepat/baik/sesuai/sopan)
  3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam menggunakan aplikasi Job Fair Online pada Tangerang Live?
    - a. Skor 1. tidak (mudah/cepat/baik/sesuai/sopan)
    - b. Skor 2. kurang (mudah/cepat/baik/sesuai/sopan)
    - c. Skor 3. mudah/cepat/baik/sesuai/sopan
    - d. Skor 4. Sangat (mudah/cepat/baik/sesuai/sopan)
  4. Bagaimana pendapat saudara tentang penerapan pelayanan berbasis TIK tanpa biaya/tarif pada acara Job Fair Online?
    - a. Skor 1. tidak (mudah/cepat/baik/sesuai/sopan)
    - b. Skor 2. kurang (mudah/cepat/baik/sesuai/sopan)
    - c. Skor 3. mudah/cepat/baik/sesuai/sopan
    - d. Skor 4. Sangat (mudah/cepat/baik/sesuai/sopan)
  5. Bagaimana menurut pendapat saudara tentang kesesuaian lowongan pada aplikasi dengan lowongan yang dibutuhkan?
    - a. Skor 1. tidak (mudah/cepat/baik/sesuai/sopan)
    - b. Skor 2. kurang (mudah/cepat/baik/sesuai/sopan)

- c. Skor 3. mudah/cepat/baik/sesuai/sopan
  - d. Skor 4. Sangat (mudah/cepat/baik/sesuai/sopan)
6. Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan/kompetensi petugas pelayanan Job Fair Online?
- a. Skor 1. tidak (mudah/cepat/baik/sesuai/sopan)
  - b. Skor 2. kurang (mudah/cepat/baik/sesuai/sopan)
  - c. Skor 3. mudah/cepat/baik/sesuai/sopan
  - d. Skor 4. Sangat (mudah/cepat/baik/sesuai/sopan)
7. Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas pelayanan Job Fair Online terkait kesopanan dan keramahan dalam menangani permasalahan yang anda sampaikan?
- a. Skor 1. tidak (mudah/cepat/baik/sesuai/sopan)
  - b. Skor 2. kurang (mudah/cepat/baik/sesuai/sopan)
  - c. Skor 3. mudah/cepat/baik/sesuai/sopan
  - d. Skor 4. Sangat (mudah/cepat/baik/sesuai/sopan)
8. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pada Job Fair Online?
- a. Skor 1. tidak (mudah/cepat/baik/sesuai/sopan)
  - b. Skor 2. kurang (mudah/cepat/baik/sesuai/sopan)
  - c. Skor 3. mudah/cepat/baik/sesuai/sopan
  - d. Skor 4. Sangat (mudah/cepat/baik/sesuai/sopan)
9. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana dalam pelaksanaan Job Fair Online?
- a. Skor 1. tidak (mudah/cepat/baik/sesuai/sopan)
  - b. Skor 2. kurang (mudah/cepat/baik/sesuai/sopan)

- c. Skor 3. mudah/cepat/baik/sesuai/sopan
- d. Skor 4. Sangat (mudah/cepat/baik/sesuai/sopan)

## Lampiran 2. Surat Rekomendasi BPS Tahun 2023



**BADAN PUSAT STATISTIK  
KOTA TANGERANG**

Nomor : B-015/36716/OT.130/05/2023  
Sifat : Biasa  
Lampiran : 1 (satu) set  
Perihal : Rekomendasi Kegiatan Statistik

Tangerang, 15 Mei 2023

Yth. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika  
Kota Tangerang  
di tempat

Sehubungan dengan pemberitahuan rancangan penyelenggaraan survei statistik sektoral:

Penyelenggara : Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang  
Judul : SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT APLIKASI JOB FAIR ONLINE  
KOTA TANGERANG TAHUN 2023

Dinyatakan : **LAYAK**  
dengan rekomendasi terlampir

Nomor : **V-23.3671.001**  
Rekomendasi

Nomor rekomendasi ini harus dicantumkan pada kuesioner.

Sesuai amanat UU No.16 Tahun 1997 penjelasan Pasal 17 ayat 4, instansi pemerintah yang menyelenggarakan statistik wajib mengikuti rekomendasi BPS dan menyerahkan hasil penyelenggaraan statistik kepada BPS. Penjaminan kualitas harus dilakukan pada setiap tahap kegiatan, agar output yang dihasilkan berkualitas.

Demikian disampaikan. Atas perhatian dan kerjasamanya, diucapkan terima kasih.

Kepala Badan Pusat Statistik  
Kota Tangerang,



Muladi Widastomo

Jl. Raya RHM Noer Radji No.28, Karawaci, Kota Tangerang  
Telp /Fax: (021)55792858/55796910 Email : [bps3671@bps.go.id](mailto:bps3671@bps.go.id), Website: <http://tangerangkota.bps.go.id>



Lampiran Surat  
Nomor : B-015/36716/OT.130/05/2023  
Tanggal : 15 Mei 2023

### Rekomendasi Rancangan Kegiatan Statistik

Judul Kegiatan : SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT APLIKASI JOB FAIR ONLINE KOTA TANGERANG TAHUN 2023

Penyelenggara : Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang  
Resume : <http://romantik.bps.go.id/rekomendasi/resume/czAwd29nRWF6b3BLbm1MTzBUMU1iUT09>

Rekomendasi :

1. Berdasarkan rancangan kegiatan statistik yang diajukan, survei ini dinyatakan LAYAK dan setelah survei selesai dilaksanakan maka hasil penyelenggaraan survei diserahkan ke BPS dalam bentuk softcopy publikasi dan metadata statistik.
2. Pelaksanaan kegiatan statistik merujuk pada *Generic Statistical Business Process Model* (GSBPM) yang berlaku secara internasional.
  - a. Penerapan GSBPM bertujuan agar data statistik yang dihasilkan berkualitas, tata kelola proses bisnis terdokumentasi, serta dapat menyediakan suatu kerangka penjaminan kualitas pada setiap tahap kegiatan.
  - b. Tahapan GSBPM meliputi tahapan identifikasi kebutuhan, perancangan, pembangunan, pengumpulan, pengolahan, analisis, diseminasi, dan evaluasi. Tahapan kegiatan tersebut dapat diadaptasi dan disesuaikan dengan kegiatan statistik di instansi masing-masing.
3. Sebagai salah satu bentuk implementasi prinsip Satu Data Indonesia, harus disusun metadata statistik yang memuat informasi mengenai pelaksanaan kegiatan statistik, variabel yang digunakan, dan indikator yang dihasilkan.
  - a. Panduan penyusunan metadata statistik merujuk pada Peraturan BPS Nomor 5 Tahun 2020 tentang Petunjuk Teknis Metadata Statistik.
4. Sesuai dengan ketentuan Peraturan Pemerintah RI No. 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik, setelah survei selesai dilaksanakan maka hasil penyelenggaraan survei diserahkan ke BPS dalam bentuk softcopy publikasi dan metadata.
  - a. Pelaporan "metadata kegiatan statistik" menggunakan instrumen MS-Keg yang dapat diunduh pada "File Pendukung" menu "Rekomendasi Survei Saya" di Romantik Online.
  - b. Pada kondisi awal, MS-Keg telah diisi oleh BPS berdasarkan isian Romantik Online. Selanjutnya metadata tersebut dapat dimutakhirkan sesuai dengan kondisi pelaksanaan kegiatan statistik.
  - c. Publikasi dan metadata yang telah dimutakhirkan dapat diunggah melalui menu "File Pendukung" pada Romantik Online.