



MAPS  
TANGERANG  
KOTA

# SURVEI

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PENGGUNA JASA LAYANAN  
INFORMASI TEKNOLOGI (IT)  
KOTA TANGERANG**

Rekomendasi BPS Nomor : V-22.3671.022

# 2022

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami ucapkan kehadiran Tuhan YME karena atas karunia dan hidayah-Nya “**Penyusunan Laporan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Jasa Layanan Informasi Teknologi (IT) Kota Tangerang Tahun 2022**” 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 Analisa dan Pembahasan, serta Penutup.

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Jasa Layanan Informasi Teknologi (IT) Kota Tangerang 2022 ini telah mendapat rekomendasi dari Badan Pusat Statistik (BPS) dengan Nomor : V-22.3671.022.

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

Tangerang, Agustus 2022

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika

Kota Tangerang

TTD



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

# DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	II
DAFTAR ISI .....	III
DAFTAR GAMBAR .....	VI
DAFTAR TABEL .....	VIII
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 LATAR BELAKANG .....	1
1.2 DASAR HUKUM .....	2
1.3 MAKSUD DAN TUJUAN .....	3
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>4</b>
2.1 PENGERTIAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .....	4
2.2 DEFINISI KEPUASAN MASYARAKAT .....	4
2.3 DEFINISI GOOGLE FORM .....	4
2.4 GAMBARAN UMUM DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA .....	4
2.5 PELAYANAN PUBLIK BERBASIS ONLINE .....	12
2.6 APLIKASI DIBANGUN OLEH DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA .....	14
<b>BAB III METODOLOGI PELAKSANAAN KEGIATAN.....</b>	<b>26</b>
3.1 JUMLAH SAMPEL RESPONDEN .....	26
3.2 VARIABEL / SUSUNAN PERTANYAAN .....	27
3.3 JANGKA WAKTU PELAKSANAAN.....	30
3.4 PENGOLAHAN DATA .....	30
<b>BAB IV ANALISA HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>32</b>
4.1 DESKRIPSI APLIKASI KOMINFO .....	32

4.2 DESKRIPSI PROFIL RESPONDEN.....	41
4.2.1 Pengelompokan Responden Berdasarkan Umur.....	41
4.2.2 Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..	42
4.2.3 Pengelompokan Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	42
4.2.4 Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	43
4.2.5 Pengelompokan Responden Berdasarkan Media TIK Yang Digunakan.....	44
4.2.6 Pengelompokan Responden Berdasarkan Jaringan internet apa yang sering anda gunakan.....	45
4.2.7 Pengelompokan Responden Berdasarkan Berapa jumlah Paket Data yang digunakan perbulan .....	46
4.2.8 Pengelompokan Responden Berdasarkan Media Sosial apa yang sering anda gunakan.....	47
4.2.9 Pengelompokan Responden Berdasarkan Aplikasi Pelayanan Publik berbasis online Pemerintah Kota Tangerang apa yang sering anda gunakan .....	48
4.2.10 Pengelompokan Responden Berdasarkan Media Informasi Pemerintahan Kota Tangerang apa yang sering anda baca.....	51
4.2.11 Pengelompokan Responden Berdasarkan Kejelasan Informasi Pelayanan .....	52
4.2.12 Pengelompokan Responden Berdasarkan Sistem, Mekanisme, Prosedur .....	53
4.2.13 Pengelompokan Responden Berdasarkan Waktu Penyelesaian Layanan.....	54

4.2.14	Pengelompokan Responden Berdasarkan Biaya/ Tarif ....	55
4.2.15	Pengelompokan Responden Berdasarkan Produk Spesifikasi Jenis Layanan.....	56
4.2.16	Pengelompokan Responden Berdasarkan Kompetensi Pelaksana .....	57
4.2.17	Pengelompokan Responden Berdasarkan Perilaku Pelaksana .....	58
4.2.18	Pengelompokan Responden Berdasarkan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan .....	59
4.2.19	Pengelompokan Responden Berdasarkan Sarana Prasarana .....	60
4.3	HASIL PERHITUNGAN IKM .....	62
<b>BAB V PENUTUP.....</b>		<b>64</b>
5.1	KESIMPULAN .....	64
5.2	REKOMENDASI.....	65
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>67</b>
LAMPIRAN 1. LINK DAN FORM SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA JASA LAYANAN INFORMASI TEKNOLOGI (IT) KOTA TANGERANG .....		67
LAMPIRAN 2. SURAT REKOMENDASI BADAN PUSAT STATISTIK (BPS) .		75
LAMPIRAN 3. TANGKAPAN LAYAR <i>LINK</i> PENGISIAN KUESIONER.....		77

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Bagan Struktur Organisasi .....	11
Gambar 2 Aplikasi Tangerang Live.....	13
Gambar 3 Formulir Survei Menggunakan Google Form .....	28
Gambar 4 Profil Responden Pengguna Jasa Kominfo Berdasarkan Umur .....	41
Gambar 5 Profil Responden Pengguna Jasa Kominfo Berdasarkan Jenis Kelamin .....	42
Gambar 6 Profil Responden Pengguna Jasa Kominfo Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	43
Gambar 7 Profil Responden Pengguna Jasa Kominfo Berdasarkan Jenis Pekerjaan Yang Dimiliki.....	44
Gambar 8 Profil Responden Pengguna Jasa Kominfo Berdasarkan Media TIK Yang Digunakan .....	45
Gambar 9 Profil Responden Pengguna Jasa Kominfo Berdasarkan Jaringan Internet apa yang sering anda gunakan.....	46
Gambar 10 Profil Responden Pengguna Jasa Kominfo Berdasarkan Berapa jumlah Paket Data yang digunakan perbulan	47
Gambar 11 Profil Responden Pengguna Jasa Kominfo Berdasarkan Media Sosial yang sering anda gunakan .....	48
Gambar 12 Profil Responden Pengguna Jasa Kominfo Berdasarkan Aplikasi pelayanan Publik berbasis online Pemerintahan Kota Tangerang apa yang sering anda gunakan..	49

Gambar 13 Profil Responden Pengguna Jasa Kominfo Berdasarkan Media Informasi Pemerintahan Kota tangerang apa yang sering anda baca.....	51
Gambar 14 Profil Responden Pengguna Jasa Kominfo Berdasarkan Persyaratan pelayanan.....	52
Gambar 15 Profil Responden Pengguna Jasa Kominfo Berdasarkan Sistem, Mekanisme, Prosedur.....	53
Gambar 16 Profil Responden Pengguna Jasa Kominfo Berdasarkan Waktu Penyelesaian Layanan .....	54
Gambar 17 Profil Responden Pengguna Jasa Kominfo Berdasarkan Biaya/ Tarif .....	55
Gambar 18 Profil Responden Pengguna Jasa Kominfo Berdasarkan Produk Spesifikasi Jenis Layanan .....	56
Gambar 19 Profil Responden Pengguna Jasa Kominfo Berdasarkan Kompetensi Pelaksana.....	57
Gambar 20 Profil Responden Pengguna Jasa Kominfo Berdasarkan Perilaku Pelaksana.....	58
Gambar 21 Profil Responden Pengguna Jasa Kominfo Berdasarkan Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan .....	59
Gambar 22 Profil Responden Pengguna Jasa Kominfo Berdasarkan Sarana Prasarana .....	60

# DAFTAR TABEL

Tabel 1 Aplikasi Dinas Kominfo .....	15
Tabel 2 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan .....	27
Tabel 3 Skala Kriteria .....	29
Tabel 4 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan .....	31
Tabel 5 Hasil Perhitungan IKM .....	62





# **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.

Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk dapat mengetahui ekspektasi masyarakat saat melakukan permohonan pelayanan publik dan mengetahui hal - hal yang perlu diperbaiki, ditingkatkan, serta dipertahankan. Tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik merupakan sesuatu yang penting yang harus diberikan oleh petugas pelayanan.

Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang melakukan Survei Kepuasan Masyarakat.

## **1.2 Dasar Hukum**

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

1. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat;
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 141 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi Dan Informatika.

### **1.3 Maksud dan Tujuan**

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Tahun 2022 dimaksudkan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan melalui survei kepuasan kepada masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang.

1. Adapun tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Pelayanan Kominfo (Dinas Komunikasi dan Informatika) Kota Tangerang Tahun 2022 yaitu:
  - a. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik;
  - b. Mengetahui kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika secara berkala dan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

## **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 Form**

Google Form atau disebut dengan google formulir adalah alat yang berguna untuk membantu merencanakan acara, mengirim survei, memberikan siswa atau orang lain kuis, atau mengumpulkan informasi yang mudah dengan cara yang efisien.

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

Dinas Komunikasi dan Informatika dibentuk 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*;

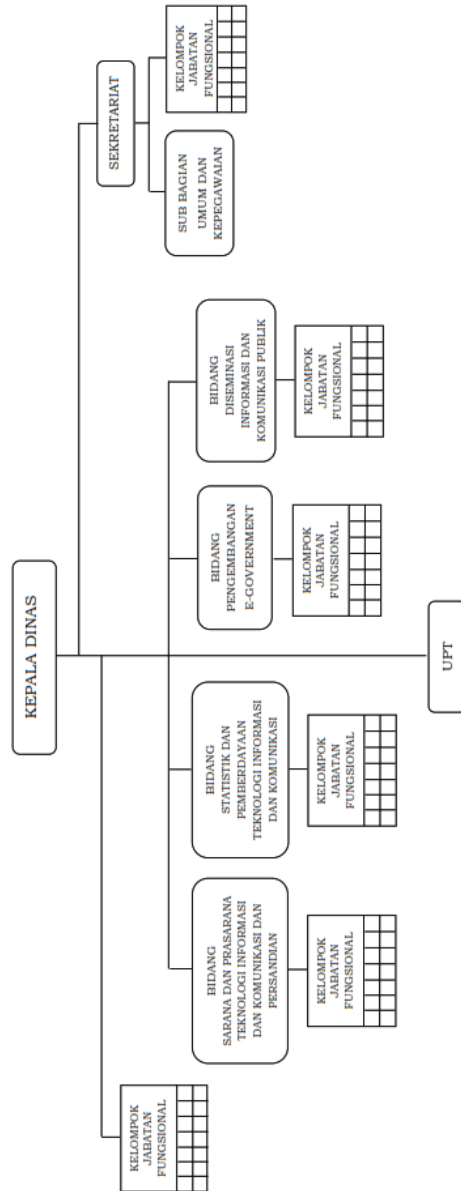


- d. Penyelenggaraan pengembangan dan integrasi aplikasi layanan publik;
  - e. Penyelenggaraan pemeliharaan dan implementasi aplikasi;
  - f. Pelaporan; dan
  - g. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh pimpinan.
4. Bidang Diseminasi Informasi dan Komunikasi Publik mempunyai tugas pokok menyelenggarakan 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 1 Bagan Struktur Organisasi

## **2.5 Pelayanan Publik Berbasis Online**

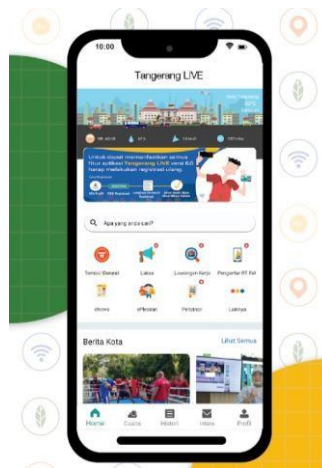
Pelayanan publik ialah segala bentuk pelayanan jasa baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik. Contoh Pelayanan Publik adalah pelayanan kesehatan, pelayanan pendidikan, pelayanan peradilan, pelayanan navigasi laut, pelayanan keamanan jasa, pelayanan kelalu lintasan, dan pelayanan pasar. Banyak instansi yang berlomba-lomba memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi informasi dan komunikasi. Harapannya, agar pelayanan publik dapat lebih transparan dan masyarakat menjadi lebih mudah terhubung dengan layanan pemerintah. Sesuai dengan Peraturan Presiden RI Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), SPBE diperlukan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, akuntabel, serta berkualitas dan terpercaya. Maka dari itu, diperlukan beberapa faktor agar tujuan SPBE dapat terwujud.

Penerapan SPBE diharapkan dapat meningkatkan penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi dalam proses manajemen pemerintah. Tidak hanya dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat, namun juga tata kelola internal didalam pemerintahan. Agar efektif, efisien, dan kinerja pemerintahan meningkat. Contohnya penggunaan Sistem Informasi Pegawai (SIMPEG) dalam hal pengelolaan data kepegawaian. Dengan adanya sistem ini, memberikan kemudahan dalam pendataan pegawai, memproses perencanaan dan formasi kepegawaian, pemberian gaji,

penilaian angka kredit, mutasi, sistem pelaporan, dan pengawasan.

Penerapan teknologi informasi untuk mendukung konsep *smart city* telah banyak membantu masyarakat Kota Tangerang. Beragam penghargaan pun berhasil diraih hingga menjadi percontohan tingkat nasional. Selain lebih efisien dan cepat, teknologi informasi mendorong terselenggaranya pemerintahan yang transparan dan akuntabilitas. Tangerang Live merupakan inovasi yang lahir untuk menjawab permasalahan dalam terwujudnya *smart city*.

Layanan di aplikasi Tangerang Live menjadi komitmen pemerintah Kota Tangerang untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakatnya. Pengembangan aplikasi Tangerang Live saat ini merupakan inovasi *smart city* versi 6.1.39 dimana pengembangan teknologi informasi di pemerintahan Kota Tangerang memasuki tahapan berbasis geospasial.



Gambar 2 Aplikasi Tangerang Live

## **2.6 Aplikasi Dibangun Oleh Dinas Komunikasi dan Informatika**

Kota Tangerang terus bertransformasi untuk menjadi *Smart City*. Mulai dari menyediakan layanan yang mudah diakses Masyarakat hingga mewujudkan pemerintah yang bersih dengan keterbukaan informasi. Konsep *Smart City* yang mulai dijalankan Pemerintah Kota Tangerang sejak awal tahun 2016 melalui pembuatan Tangerang LIVE Room dan sejalan dengan visi Tangerang LIVE yang merupakan akronim dari Liveable, Investable, Visitable, dan E-City berbasis teknologi, informasi dan komunikasi (TIK) telah menjadikan sistem kerja pegawai dan pelayanan di masyarakat menjadi lebih cepat, efisien dan efektif. Berikut adalah daftar Aplikasi yang di bangun oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang.

Tabel 1 Aplikasi Dinas Kominfo

No.	Nama Aplikasi	Basis	Platform
1	Tangerang Satu Data	WEB	PHP
2	Kampung Tematik	WEB	PHP
3	Web SKPD BKPSDM	WEB	PHP
4	PPDB Mandiri (versi IOS)	MOBILE	IoS
5	BANGJAKA (Barang dan Jasa Kota Tangerang)	WEB	PHP
6	SIKASEP (Aplikasi Sertifikasi Keamanan Pangan)	WEB	PHP
7	RKPD (Rencana Kerja Pemerintah Daerah)	WEB	PHP
8	Job Fair Admin	WEB	PHP
9	Tim Sport Admin	WEB	PHP
10	Aplikasi Portal e-Gov (versi ios)	MOBILE	IoS
11	Aplikasi Tangerang LIVE Mobile (versi ios)	MOBILE	IoS
12	Rekrutmen	WEB	PHP
13	SIARA	WEB	PHP
14	SIBLUD	WEB	PHP
15	SIPENTA	WEB	PHP
16	SILAT	WEB	PHP
17	SIABANG	WEB	PHP
18	SIBARSEDA	WEB	PHP

19	Rumah KIM	WEB	PHP
20	Pendaftaran Vaksinasi	WEB	PHP
21	Website Reformasi Birokrasi	WEB	PHP
22	GREEN KOTA TANGERANG (Bank Sampah, TPS3R, Sitimbang, Silacak, Sitepas, Sijems)	WEB	PHP
23	SIJAMPANG versi Android	MOBILE	ANDROID
24	Monitoring Piutang PBB	WEB	PHP
25	Beta Supir	MOBILE	ANDROID
26	Sobat Dukcapil Android	MOBILE	ANDROID
27	Portal BUMD Kota Tangerang	WEB	PHP
28	Driver PORTAL Tangerang	MOBILE	ANDROID
29	SEGAR Admin (Admin Pasar/PORTAL Tangerang)	MOBILE	ANDROID
30	Admin Pasar (PORTAL Tangerang)	WEB	PHP
31	Website PD Pasar Kota Tangerang	WEB	PHP
32	Itsbat Nikah	WEB	PHP
33	Aplikasi Pelayanan PBB	WEB	PHP
34	SILAKU HOTEL	WEB	PHP
35	Website Kelurahan Manis Jaya	WEB	PHP
36	Website Kelurahan Babakan	WEB	PHP
37	Website UPT BKPSDM	WEB	PHP
38	MONITORING PAJAK	WEB	PHP



39	SIPKDI	WEB	PHP
40	SIPKDI 90	WEB	PHP
41	Website BPKD	WEB	PHP
42	E-MONEVI	WEB	PHP
43	PERIZINAN CMS	WEB	PHP
44	Website SKPD Dinas Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah (Dinas IndagkopUKM)	WEB	PHP
45	SOBAT DUKCAPIL	WEB	PHP
46	RA E-Sign	WEB	PHP
47	MAIL MAN	WEB	PHP
48	CSIRT	WEB	PHP
49	MATADOEA	WEB	PHP
50	PRASTA	WEB	PHP
51	APLIKASI BUKU TAMU	WEB	PHP
52	Absensi	WEB	PHP
53	Aplikasi ARSIP LPSE	WEB	PHP
54	E-KONTRAK	WEB	PHP
55	HELPDESK TANGERANG LIVE	WEB	PHP
56	E-KINERJA	WEB	PHP
57	PLESIRAN VERSI ANDROID	MOBILE	ANDROID
58	PPID VERSI ANDROID	WEB	PHP

59	SIGACOR VERSI ANDROID	MOBILE	ANDROID
60	Kampung Siaga	WEB	PHP
61	Website TPU	WEB	PHP
62	SIJAMPANG	WEB	PHP
63	Aplikasi Monitoring Proyek	WEB	PHP
64	Website MTQ	WEB	PHP
65	Aplikasi Sinkronisasi Sekolah	WEB	PHP
66	Tangerang Belajar versi Android	MOBILE	ANDROID
67	Tangerang Belajar (khusus untuk guru)	WEB	PHP
68	PPID	WEB	PHP
69	Tangerang Bersedekah	WEB	PHP
70	Statistik Daerah	WEB	PHP
71	BPHTB Online	WEB	PHP
72	Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)	WEB	PHP
73	Portal Taman Kita	WEB	PHP
74	AMAN BERSAMA versi web	WEB	PHP
75	Tangerang Live versi web	WEB	PHP
76	PANGKAS VERSI ANDROID	MOBILE	ANDROID
77	PANGKAS VERSI WEB	WEB	PHP
78	Website LPSE Kota Tangerang	WEB	PHP
79	SIRONA	WEB	PHP

80	Web Covid19 Kota Tangerang	WEB	PHP
81	Pendaftaran PPDB Mandiri versi web	WEB	PHP
82	Sistem Informasi Lingkungan Pengolahan Limbah B3	WEB	PHP
83	Sistem Informasi Lingkungan	WEB	PHP
84	e-Rapor	WEB	PHP
85	Tangerang Belajar	WEB	PHP
86	PPDB Mandiri (versi Android)	MOBILE	ANDROID
87	Aplikasi PPDB Operator SD	WEB	PHP
88	SHUSBN	WEB	PHP
89	SIDATA	MOBILE	ANDROID
90	Web PPI	WEB	PHP
91	Website Kelurahan Larangan Indah	WEB	PHP
92	Website Pramuka Kota Tangerang	WEB	PHP
93	Web PMI Kota	WEB	PHP
94	Web Baznas Kota	WEB	PHP
95	Web Kel Paninggilan Utara	WEB	PHP
96	Web Kel Cimone	WEB	PHP
97	Web Kel Bugel	WEB	PHP
98	Web Kel Sudimara Jaya	WEB	PHP
99	Web Dharma Wanita Kota Tangerang	WEB	PHP

100	Web PKK Kota Tangerang	WEB	PHP
101	Web Bagian Kerjasama (Perekonomian)	WEB	PHP
102	SIMASN	WEB	PHP
103	Aplikasi SIP Qurban Android	MOBILE	ANDROID
104	Aplikasi Portal e-Gov (versi android)	MOBILE	ANDROID
105	Aplikasi Tangerang LIVE Mobile (versi android)	MOBILE	ANDROID
106	Aplikasi PPDB Operator SMP	WEB	PHP
107	Aplikasi Informasi PPDB (Penerimaan Peserta Didik Baru)	WEB	PHP
108	SIKEUDA (NEW SP3KTRA)	WEB	PHP
109	Aplikasi Dashboard	WEB	PHP
110	Aplikasi SIGAP (Sistem Informasi Petugas Lapangan)	WEB	PHP
111	Aplikasi Monitoring Berkas PBB BPHTB	WEB	PHP
112	Aplikasi e-Planning	WEB	PHP
113	Aplikasi TNDE Bappeda	WEB	PHP
114	Aplikasi SIMACAN Setda	WEB	PHP
115	Aplikasi SIKENTUS Satpol PP	WEB	PHP
116	Aplikasi SIPPAK Bappeda	WEB	PHP
117	Aplikasi KGB Sekretariat Daerah	WEB	PHP
118	Apikasi HALO TERA	WEB	PHP

119	Aplikasi Profil Warga	WEB	PHP
120	Web Informasi APBD	WEB	PHP
121	Web Market Sounding PLTSA	WEB	PHP
122	Profil RSUD	WEB	PHP
123	Aplikasi Pendaftaran Job Fair	WEB	PHP
124	Web Profil DPRD (Dewan Perwakilan Rakyat Daerah)	WEB	PHP
125	Web Rusunawa (Rumah Susun Sederhana Sewa)	WEB	PHP
126	Web Puskesmas	WEB	PHP
127	Web Informasi Rumah ibadah	WEB	PHP
128	Web UMKM	WEB	PHP
129	Aplikasi SIPETA	WEB	PHP
130	Aplikasi MAIL	WEB	PHP
131	Web SKPD Kec Karang Tengah	WEB	PHP
132	Web SKPD Kec Ciledug	WEB	PHP
133	Web SKPD Kec Larangan	WEB	PHP
134	Web SKPD Kec Jatiuwung	WEB	PHP
135	Web SKPD Kec Karawaci	WEB	PHP
136	Web SKPD Kec Pinang	WEB	PHP
137	Web SKPD Kec Periuk	WEB	PHP
138	Web SKPD Kec Cibodas	WEB	PHP
139	Web SKPD Kec Benda	WEB	PHP

140	Web SKPD Kec Tangerang	WEB	PHP
141	Web SKPD Kec Neglasari	WEB	PHP
142	Web SKPD Kec Cipondoh	WEB	PHP
143	Web SKPD Kec Batuceper	WEB	PHP
144	Web SKPD Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BPBD)	WEB	PHP
145	Web SKPD Dinas Ketahanan Pangan (DKP)	WEB	PHP
146	Web SKPD Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3AP2KB)	WEB	PHP
147	Web SKPD Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP)	WEB	PHP
148	Web SKPD Inspektorat	WEB	PHP
149	Web SKPD Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (Dinas PUPR)	WEB	PHP
150	Web SKPD Dinas Pendidikan (Disdik)	WEB	PHP
151	Web SKPD Dinas Sosial (Dinsos)	WEB	PHP
152	Web SKPD Sekretariat Daerah (Setda)	WEB	PHP
153	Web SKPD Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (Badan Kesbangpol)	WEB	PHP

154	Web SKPD Dinas Perhubungan (Dishub)	WEB	PHP
155	Web SKPD Dinas Lingkungan Hidup (DLH)	WEB	PHP
156	Web SKPD Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil)	WEB	PHP
157	Web SKPD Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)	WEB	PHP
158	Web SKPD Dinas Kebudayaan dan Pariwisata (Disbudpar)	WEB	PHP
159	Web SKPD Dinas Kesehatan (Dinkes)	WEB	PHP
160	Web SKPD Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah (DPAD)	WEB	PHP
161	Web SKPD Badan Pengelola Keuangan Daerah (BPKD)	WEB	PHP
162	Web SKPD Dinas Kepemudaan dan Olahraga (Dispora)	WEB	PHP
163	Web SKPD Dinas Ketenagakerjaan (Disnaker)	WEB	PHP
164	Web SKPD Badan Pendapatan Daerah (Bapenda)	WEB	PHP
165	Web SKPD Dinas Perumahan, Permukiman dan Pertanahan (Disperkim)	WEB	PHP

166	Web SKPD Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda)	WEB	PHP
167	Web SKPD Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo)	WEB	PHP
168	Aplikasi Perizinan Online	WEB	PHP
169	Aplikasi MAPS	WEB	PHP
170	Aplikasi SIPBAR	WEB	PHP
171	Aplikasi SOP	WEB	PHP
172	Aplikasi e-Pendidikan	WEB	PHP
173	Aplikasi e-Transport	WEB	PHP
174	Aplikasi SIMKESDA	WEB	PHP
175	Web Daftar Aplikasi	WEB	PHP
176	Aplikasi Portal DKP (Sedhap Harga dan Pasokan Pangan, Sipangan, Sipqurban, Nakeswan)	WEB	PHP
177	Aplikasi Kependudukan Online	WEB	PHP
178	Web JDI Hukum	WEB	PHP
179	Web e-Paper	WEB	PHP
180	Aplikasi e-Office	WEB	PHP
181	SIPBD (Pengelolaan Barang Daerah)	WEB	PHP
182	Aplikasi e-Audit	WEB	PHP
183	Aplikasi Sistem Informasi Pajak Daerah (SIMPAD)	WEB	PHP



184	Aplikasi SabaKota	WEB	PHP
185	Aplikasi SEGAR (Harga Pasar)	WEB	PHP
186	Aplikasi LAKSA Operator	WEB	PHP
187	Aplikasi Pajak Daerah	WEB	PHP
188	Aplikasi Repository Aplikasi	WEB	PHP
189	Aplikasi Pajak Air Tanah	WEB	PHP
190	Aplikasi SIEVLAP Integrasi	WEB	PHP
191	Aplikasi SOPA	WEB	PHP
192	Aplikasi Antrian Online	WEB	PHP
193	Aplikasi Administrasi Lalu Lintas Hewan	WEB	PHP
194	Aplikasi SIDAMENDEL	WEB	PHP
195	Aplikasi SIMPATIRS	WEB	PHP
196	Aplikasi SIAP (Sistem Informasi Aset dan PSU)	WEB	PHP
197	Aplikasi SSH/SHB	WEB	PHP
198	Aplikasi Pendataan Dana Insentif	WEB	PHP
199	Aplikasi Data Pokok Pendidikan	WEB	PHP
200	Web resmi Pemkot Tangerang	WEB	PHP

Sumber : <https://aplikasi.tangerangkota.go.id/>

# **BAB III**

## **METODOLOGI PELAKSANAAN**

### **KEGIATAN**

#### **3.1 Jumlah Sampel Responden**

Jumlah sampel dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan survei, responden terpilih ditetapkan minimal 2.497 orang dari jumlah populasi penduduk Kota Tangerang 2.273.697 orang (Sumber Data KTDA 2020), 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, sebagai berikut:

Tabel 2 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 (98%) terhadap hasil kebenaran, atau Taraf Signifikansi Toleransi Kesalahan (0,02) yang akan terjadi. Dengan penjelasan bahwa taraf Keyakinan 98% akan kebenaran hasil (yakin bahwa penelitian yang kita lakukan 98% benar) dan Taraf Signifikansi 0,02 (memastikan bahwa hanya 2% saja kesalahan yang akan terjadi).

### 3.2 Variabel / Susunan Pertanyaan

#### a. Kuesioner

Dalam Dalam penyusunan survei kepuasan masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner menggunakan dengan metode penyebaran secara *online* menggunakan platform Google Form.



## Petunjuk Pengisian

### **Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Jasa Layanan Informasi Teknologi (IT) Kota Tangerang Tahun 2022**

adalah survei yang diselenggarakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika untuk mengetahui pendapat/pengalaman saudara dalam memanfaatkan Layanan Jasa IT (Informasi Teknologi) yang disediakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika.

Mohon partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini. Responden yang dicakup dalam survei ini adalah konsumen yang menggunakan jasa layanan Dinas Komunikasi dan Informatika sejak 1 Januari 2022.

Dengan mengikuti survei ini, Bapak/Ibu/Saudara memberikan persetujuan kepada Diskominfo untuk menyimpan dan menganalisis jawaban. Kerahasiaan jawaban tersebut dilindungi oleh Undang-undang No.16 Tahun 1997 tentang Statistik.

Gambar 3 Formulir Survei Menggunakan Google Form

b. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi 2 (dua) bagian yaitu :

1. Identitas responden meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap Diskominfo.
  2. Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima atas pelayanan 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 sebagai berikut :

Tabel 3 Skala Kriteria

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

### 3.3 Jangka Waktu Pelaksanaan

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 7 bulan dengan rincian :

1. Persiapan, 6 hari kerja;
2. Pelaksanaan pengumpulan data, 211 hari kalender (01 Januari - 31 Juli 2022)
3. Pengolahan data indeks, 6 hari kerja;
4. Penyusunan dan pelaporan 6 hari kerja.

### 3.4 Pengolahan Data

Perhitungan indeks kepuasan masyarakat 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 x 25, Konversi penilaian IKM disajikan pada Tabel 4 berikut:

Tabel 4 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai	Nilai Interval	Nilai Hasil 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
3	3,0644-3,532	76,61 -88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat

## BAB IV

# ANALISA HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Deskripsi Aplikasi Kominfo

Penilaian Kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang berdasarkan persepsi pengguna jasa layanan aplikasi dilakukan melalui kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) baik secara langsung maupun survei digital yang dilaksanakan melalui aplikasi yang sudah dibangun oleh Dinas Komunikasi dan Informatika.

Kota Tangerang terus bertransformasi untuk menjadi *Smart City*. Mulai dari menyediakan layanan yang mudah diakses masyarakat hingga mewujudkan pemerintah yang bersih dengan keterbukaan informasi. Konsep *Smart City* yang mulai dijalankan Pemerintah Kota Tangerang sejak awal tahun 2016 melalui pembuatan Tangerang LIVE Room dan sejalan dengan visi Tangerang LIVE yang merupakan akronim dari *Liveable, Investable, Visitable*, dan *E-City* berbasis teknologi, informasi dan komunikasi (TIK) telah menjadikan sistem kerja pegawai dan pelayanan di masyarakat menjadi lebih cepat, efisien dan efektif.

Layanan di aplikasi Tangerang Live menjadi salah satu komitmen Pemerintah Kota Tangerang untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakatnya. Pengembangan aplikasi Tangerang Live saat ini merupakan inovasi *smart city* versi 6.1.39 dimana pengembangan teknologi informasi di Pemerintahan Kota Tangerang memasuki tahapan berbasis



geospasial. Berikut ini Deskripsi Aplikasi Kominfo berdasarkan jenis pelayanannya:

### **1. Layanan Darurat 112**

Merupakan layanan nomor tunggal kedaruratan yang sangat bermanfaat dalam keadaan genting dan butuh pertolongan cepat bagi masyarakat. Darurat 112 terintegrasi dengan Tangerang Live Room (TLR).

### **2. Layanan Pengaduan**

Layanan Aspirasi Kotak Saran Anda, merupakan layanan pengaduan masyarakat berbasis online yang terintegrasi dengan sistem informasi petugas lapangan dan layanan 112.

### **3. Layanan Ketenagakerjaan**

#### **a. Lowongan Kerja**

Merupakan layanan informasi menampilkan lowongan kerja yang tersedia di Kota Tangerang serta dapat difilter berdasarkan kategori (terdapat di beranda awal).

#### **b. Daftar Kartu Kuning**

Merupakan layanan informasi yang menyediakan Kartu Kuning bagi para pelamar kerja.

#### **c. Job Fair**

Merupakan aplikasi yang memfasilitasi para pelamar yang ingin mencari pekerjaan.

#### **4. Layanan RT RW**

Layanan Masyarakat untuk memudahkan dalam pengurusan surat pengantar RT/RW secara online.

#### **5. Layanan Pariwisata**

Merupakan layanan informasi pariwisata yang ada di Kota Tangerang. Informasi dikategorikan berdasarkan objek wisata, kuliner, dan hiburan, serta fasilitas di sekitar.

#### **6. Layanan Antrian**

Merupakan Aplikasi untuk mempermudah pengunjung Mal Pelayanan Publik untuk mengambil Antrian online.

#### **7. Layanan Ekonomi**

##### **a. Segar**

Merupakan layanan informasi harga barang komoditi di pasar Kota Tangerang (terdapat di beranda awal).

##### **b. PBB**

Merupakan layanan informasi untuk menampilkan dan mengecek Pajak Bumi Bangunan di Kota Tangerang.

##### **c. PDAM**

Merupakan layanan informasi untuk melihat informasi tagihan dan permohonan pelanggan baru.

## **8. Layanan Kependudukan**

### **a. Cek NIK**

Layanan informasi untuk mengecek NIK Kota Tangerang.

### **b. Cek Status KTP-EL & Virtual KTP**

Layanan informasi untuk mengecek progres pembuatan KTP Elektronik Kota Tangerang dan KTP virtual.

### **c. Cek Akta Lahir**

Layanan informasi untuk mengecek progres pembuatan akta lahir.

### **d. Cek Kartu Keluarga**

Layanan informasi untuk mengecek progres pembuatan kartu keluarga.

### **e. Akta Kelahiran**

Layanan informasi untuk pendaftaran akta kelahiran bagi warga Kota Tangerang.

## **9. Layanan Perizinan**

### **a. Perizinan**

Merupakan layanan untuk pengajuan perizinan di Kota Tangerang.

### **b. Rekomlit**

Merupakan layanan pengajuan yang dapat digunakan untuk rekomendasi dan penelitian di pemerintah Kota Tangerang.

## **10. Layanan Informasi**

### **a. E-News**

Berita Kota merupakan layanan informasi berita kegiatan pemerintah Kota Tangerang.

### **b. E-Paper**

Merupakan layanan informasi koran/majalah elektronik yang disajikan per edisi.

### **c. Event Kota**

Merupakan layanan informasi daftar acara yang akan datang, sedang, dan sudah berlangsung.

### **d. JDIH**

Merupakan layanan informasi produk hukum pada Pemerintah Kota Tangerang yang terintegrasi secara nasional.

### **e. Kampungkita**

Merupakan layanan informasi yang menampilkan sejarah kecamatan-kecamatan di Kota Tangerang.

## **11. Layanan Transportasi**

Merupakan layanan informasi yang menampilkan nomor telepon, email, dan media sosial penting.

## **12. Layanan Kesehatan**

### **a. Simpati RS**

Layanan informasi yang menampilkan tempat tidur tersedia di rumah sakit di Kota Tangerang.

**b. Fasilitas RSUD**

Layanan informasi mengenai RSUD Kota Tangerang.

**13. Layanan Darurat**

**a. Ambulan Gratis**

Layanan informasi yang menyediakan informasi nomor telepon ambulan gratis.

**b. Layanan 119**

Layanan informasi yang menyediakan nomor telepon darurat 119.

**c. Mobil Jenazah Gratis**

Layanan informasi yang menyediakan informasi nomor telepon mobil jenazah gratis.

**14. Layanan Islami**

**a. Kultum Vidio**

Layanan informasi kegiatan kultum pagi Pegawai Pemkot selama bulan ramadhan di Masjid Al-A'zom.

**b. Buletin**

Layanan informasi yang diterbitkan setiap jum'at di Masjid Al-A'zom.

**c. Ayo Zakat**

Layanan informasi zakat secara online. Menyajikan info, cara hitung, dan konsultasi zakat serta profil baznas.

**d. Masjid Terdekat**

Menampilkan lokasi masjid terdekat.

**e. Jadwal Sholat**

Menampilkan jadwal shalat untuk wilayah untuk Kota Tangerang.

**15. Layanan Pendidikan**

**a. Pindah Sekolah**

Merupakan layanan informasi untuk pengajuan pindah sekolah bagi siswa di Kota Tangerang.

**16. Layanan Kesra**

**a. Sabakota**

Sistem Aplikasi Bantuan Kota Tangerang merupakan layanan untuk pengajuan proposal dana hibah.

**17. Layanan Streaming**

**a. Live Straming**

Merupakan layanan informasi yang menampilkan video live streaming pada acara di lingkungan Kota Tangerang.

**b. Vidio Publikasi**

Merupakan layanan hasil video streaming ataupun liputan dari Tangerang TV.

**18. Layanan Statistik**

**a. KTDA**

Merupakan alat publikasi tahunan yang memuat data statistik yang dipublikasi oleh Dinas Kominfo setiap tahunnya.

**b. KCDA**

Merupakan serial dari publikasi tahun sebelumnya yang diterbitkan secara berkala oleh BPS Kota Tangerang untuk memberi data akurat dan lengkap yang merupakan gambaran per statistikan di kecamatan.

**c. PDRB**

Merupakan jumlah nilai tambah barang dan jasa yang dihasilkan dari seluruh kegiatan perekonomian di Kota Tangerang.

**19. Layanan Lingkungan**

**a. Monikur**

Merupakan aplikasi yang memberikan informasi kualitas udara.

**b. Monikar**

Merupakan aplikasi yang memberikan informasi kualitas air sungai, air tanah, dan air situ.

**c. Dokuling**

Merupakan aplikasi yang memberikan informasi peta sebaran perusahaan yang memiliki dokumen lingkungan seperti (DLH, AMDAL, UKL/UPL, DELH).

**20. Layanan Edukasi**

Merupakan layanan yang menampilkan video tutorial yang sangat berguna untuk menambah pengetahuan.

## **21. Layanan AVATAR**

Merupakan layanan yang memudahkan masyarakat untuk memperoleh vaksin COVID-19. Aplikasi tersebut membuat proses pendaftaran vaksin maupun pendataan lebih praktis.

## **22. Layanan [maps.tangerangkota.go.id](https://maps.tangerangkota.go.id)**

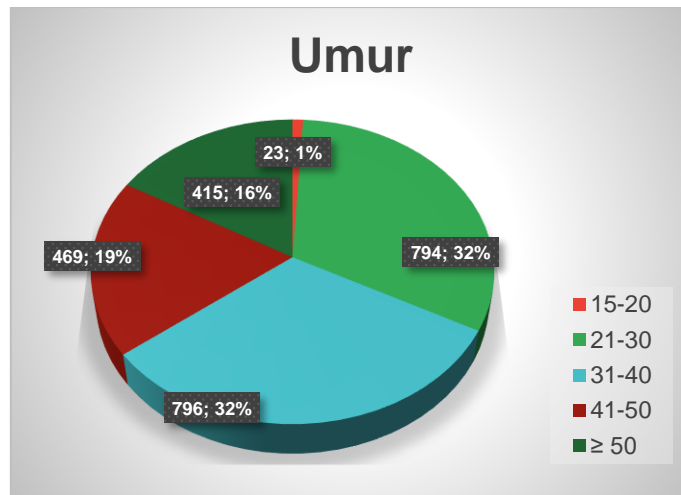
Merupakan layanan yang memudahkan masyarakat untuk memperoleh informasi berbasis lokasi di Kota Tangerang. Portal tersebut menyajikan data spasial Kota Tangerang guna mendukung pelaksanaan Kebijakan Satu Data Indonesia dan sebagai penyedia aplikasi berbasis lokasi di Kota Tangerang.



## 4.2 Deskripsi Profil Responden

### 4.2.1 Pengelompokan Responden Berdasarkan Umur

Dominasi karakteristik umur responden pada pengguna jasa Layanan aplikasi Dinas Komunikasi dan Informatika disajikan dalam Gambar 4

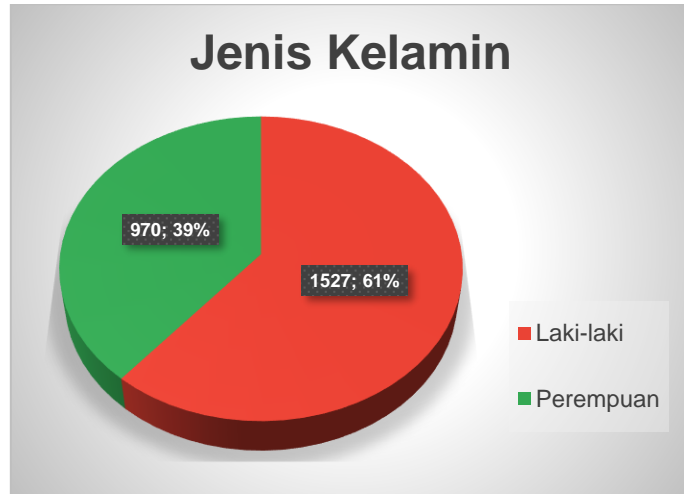


Gambar 4 Profil Responden Pengguna Jasa Kominfo Berdasarkan Umur

Berdasarkan Gambar 4 terlihat bahwa responden yang mewakili pengguna jasa pelayanan Kominfo didominasi oleh responden dengan rentang Umur 31-40 tahun sebanyak 796 Orang (32%), selanjutnya rentang umur 21-30 tahun ke atas sebanyak 794 Orang (32%), rentang umur 41-50 tahun sebanyak 469 Orang (19%), rentang umur  $\geq 50$  tahun sebanyak 415 Orang (16%), dan di posisi yang terendah pada responden dengan umur 15-20 tahun sebanyak 23 orang (1%).

#### 4.2.2 Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin responden pada pengguna Jasa Kominfo disajikan dalam diagram batang pada Gambar 5

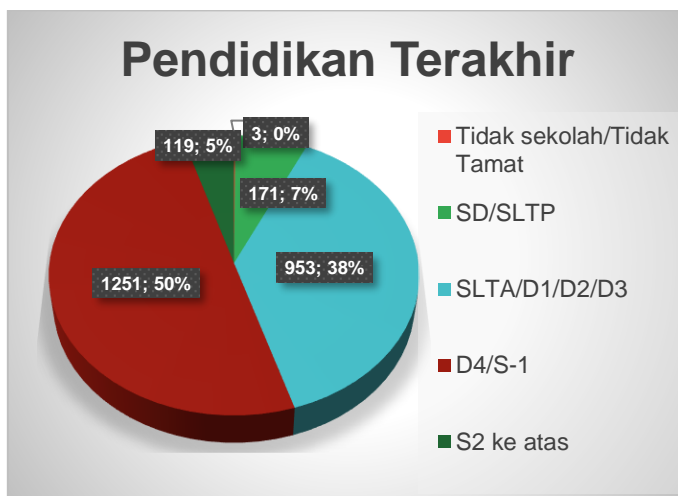


Gambar 5 Profil Responden Pengguna Jasa Kominfo Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan Gambar 5 terlihat bahwa responden yang mewakili pengguna jasa pelayanan Kominfo didominasi oleh responden responden yang memiliki Jenis Kelamin Laki-laki sebanyak 1527 Orang (61%), dan pada posisi berikutnya responden yang berjenis kelamin Perempuan sebanyak 970 Orang (39%).

#### 4.2.3 Pengelompokan Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Dominasi karakteristik koresponden pengguna Jasa Pelayanan Kominfo berdasarkan Pendidikan terakhir yang dimiliki dapat disajikan dalam Gambar 6

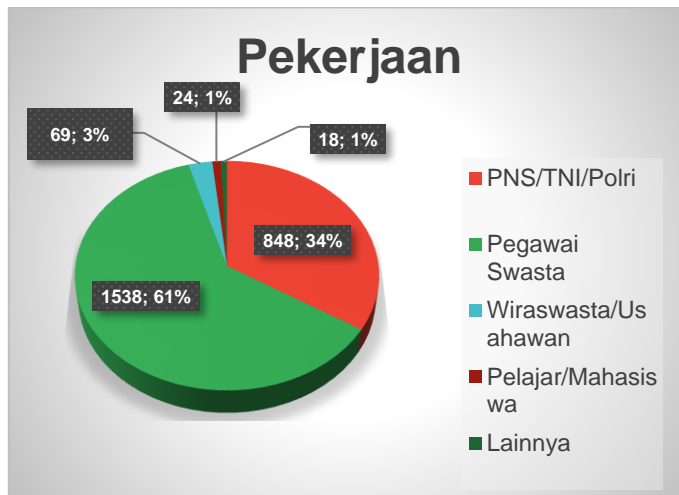


Gambar 6 Profil Responden Pengguna Jasa Kominfo Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berdasarkan Gambar 6 terlihat bahwa responden yang mewakili pengguna jasa pelayanan Kominfo didominasi oleh responden dengan jenjang pendidikan terakhir D4/S-1 sebanyak 1251 orang (50%), Pendidikan terakhir SLTA/D1/D2/D3 sebanyak 953 orang (38%), jenjang Pendidikan SD/SLTP sebanyak 171 orang (7%), jenjang pendidikan S2 ke atas sebanyak 119 orang (5%), dan yang paling terendah koresponden kita Tidak sekolah/Tidak Tamat sebanyak 3 orang (0%).

#### 4.2.4 Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Pengelompokan responden berdasarkan Jenis Pekerjaan pada pengguna jasa Layanan aplikasi Dinas Komunikasi dan Informatika dapat disajikan dalam Gambar 7



Gambar 7 Profil Responden Pengguna Jasa Kominfo Berdasarkan Jenis Pekerjaan Yang Dimiliki

Berdasarkan Gambar 7 terlihat bahwa responden yang mewakili pengguna jasa pelayanan Kominfo didominasi oleh responden Pegawai Swasta sebanyak 1538 orang (61%), pada urutan ke dua adalah responden PNS/TNI/POLRI sebanyak 848 orang (34%), diurutkan berikutnya adalah responden Wiraswasta/Usahawan sebanyak 69 orang (3%), selanjutnya responden Pelajar/Mahasiswa sebanyak 24 orang (1%) dan berada diurutkan terakhir responden Lainnya sebesar 18 orang (1%).

#### 4.2.5 Pengelompokan Responden Berdasarkan Media TIK Yang Digunakan

Dalam penggunaan jasa layanan aplikasi Kominfo koresponden memiliki beberapa jenis media TIK yang digunakan, dan pengelompokan koresponden berdasarkan media yang digunakan dapat disajikan dalam Gambar 8



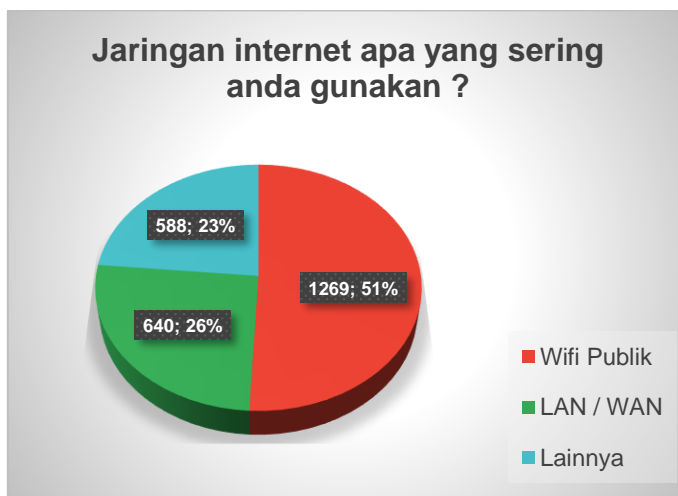
Gambar 8 Profil Responden Pengguna Jasa Kominfo Berdasarkan Media TIK Yang Digunakan

Berdasarkan Gambar 8 terlihat bahwa responden yang mewakili pengguna jasa pelayanan Kominfo didominasi oleh responden yang menggunakan Android sebanyak 2054 orang (82%), dilanjutkan responden yang menggunakan Laptop/PC sebanyak 268 orang (11%), dan responden yang menggunakan IOS sebanyak 175 orang (7%).

#### 4.2.6 Pengelompokan Responden Berdasarkan

##### Jaringan internet apa yang sering anda gunakan

Dalam penggunaan jasa layanan aplikasi Kominfo responden memiliki beberapa jenis Jaringan internet apa yang sering anda gunakan, dan pengelompokan berdasarkan Jaringan internet apa yang sering anda gunakan dapat disajikan dalam Gambar 9

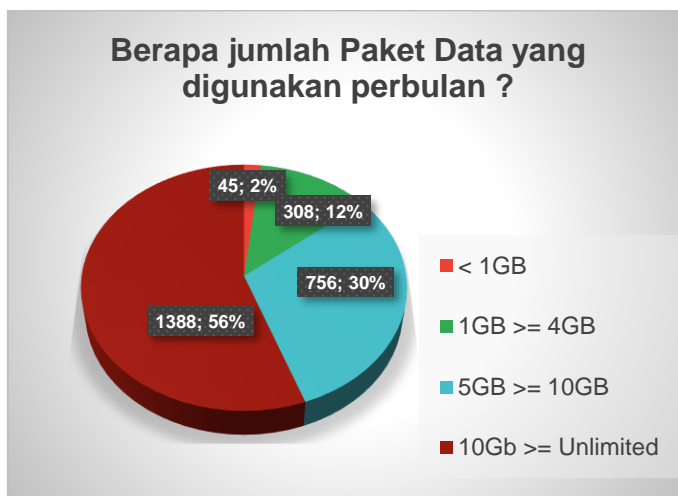


Gambar 9 Profil Responden Pengguna Jasa Kominfo Berdasarkan Jaringan Internet apa yang sering anda gunakan

Berdasarkan Gambar 9 terlihat bahwa responden yang menggunakan Jaringan internet apa yang sering anda gunakan ialah responden Wifi Publik mendominasi sebesar 1269 Orang (51%), responden selanjutnya LAN / WAN sebanyak 640 Orang (26%) dan responden terakhir yang menggunakan Lainnya sebanyak 588 orang (23%).

#### **4.2.7 Pengelompokan Responden Berdasarkan Berapa jumlah Paket Data yang digunakan perbulan**

Dalam penggunaan jasa layanan aplikasi Kominfo responden memiliki beberapa jumlah Paket Data yang digunakan perbulan, dan hal tersebut dapat disajikan dalam Gambar 10



Gambar 10 Profil Responden Pengguna Jasa Kominfo Berdasarkan Berapa jumlah Paket Data yang digunakan perbulan

Berdasarkan Gambar 10 Dapat terlihat bahwa Respden Yang Menggunakan Jasa Kominfo Beberapa jumlah Paket Data yang digunakan perbulan 10Gb >= Unlimited mendominasi sebanyak 1388 Orang (56%), dilanjutkan dengan responden 5GB >= 10GB sebanyak 756 Orang (30%), selanjutnya responden 1GB >= 4GB sebanyak 308 Orang (12%), selanjutnya responden <1GB sebanyak 45 orang (2%).

#### **4.2.8 Pengelompokan Responden Berdasarkan Media Sosial apa yang sering anda gunakan**

Dalam penggunaan jasa layanan aplikasi Kominfo responden Media Sosial apa yang sering anda gunakan, dan hal tersebut dapat disajikan dalam Gambar 11



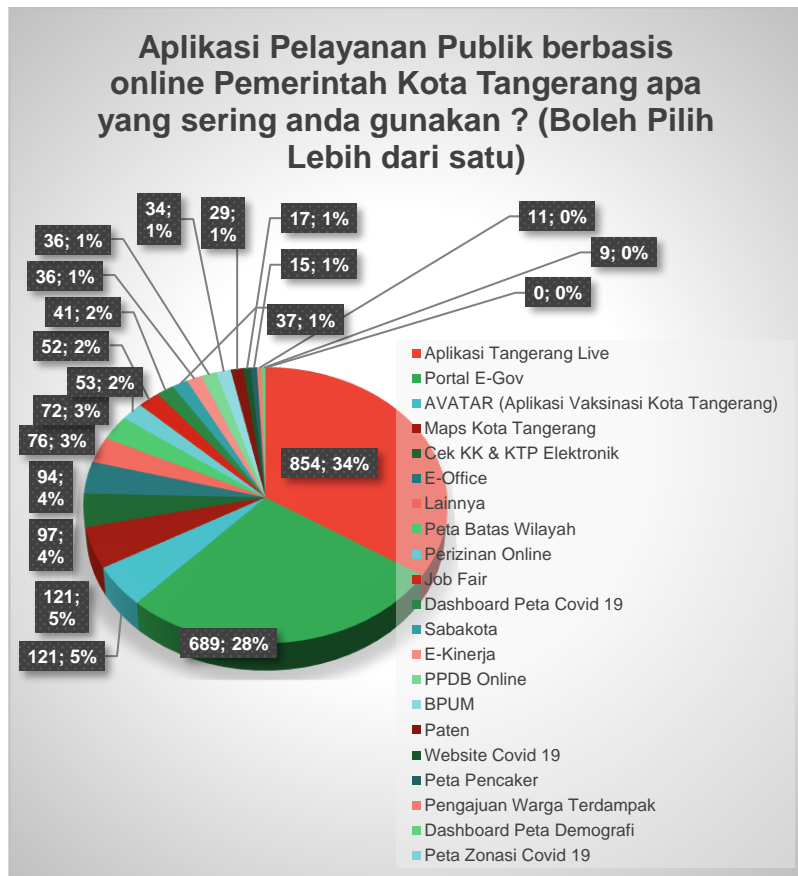
Gambar 11 Profil Responden Pengguna Jasa Kominfo Berdasarkan Media Sosial yang sering anda gunakan

Berdasarkan Gambar 11 Dapat terlihat bahwa Respoden Yang Menggunakan Jasa Kominfo Media Sosial apa yang sering anda gunakan yaitu Instagram/ Facebook/ Twitter mendominasi sebanyak 1339 Orang (54%), dilanjutkan dengan responden Semua Jenis Media Sosial sebanyak 662 Orang (26%), selanjutnya responden Youtube sebanyak 415 Orang (17%), selanjutnya responden Terendah Lainnya sebanyak 81 orang (3%).

#### **4.2.9 Pengelompokan Responden Berdasarkan Aplikasi Pelayanan Publik berbasis online Pemerintah Kota Tangerang apa yang sering anda gunakan**

Dalam penggunaan jasa layanan aplikasi Kominfo responden Aplikasi Pelayanan Publik berbasis online Pemerintah Kota Tangerang apa yang sering anda gunakan, dan hal tersebut dapat disajikan dalam Gambar 12





Gambar 12 Profil Responden Pengguna Jasa Kominfo Berdasarkan Aplikasi pelayanan Publik berbasis online Pemerintahan Kota Tangerang apa yang sering anda gunakan

Berdasarkan Gambar 12 Dapat terlihat bahwa Responden Yang Menggunakan Jasa Kominfo Aplikasi Pelayanan Publik berbasis online Pemerintah Kota Tangerang apa yang sering anda gunakan yaitu Aplikasi Tangerang Live mendominasi sebanyak 854 orang (34%), responden Portal E-Gov sebanyak 689 orang (28%), responden AVATAR (Aplikasi Vaksinasi Kota Tangerang) sebanyak 121 orang (5%), responden Maps Kota Tangerang sebanyak 121 orang (5%), responden Cek KK & KTP

Elektronik sebanyak 97 orang (4%), responden E-Office sebanyak 94 orang (4%), responden Lainnya sebanyak 76 orang (3%), responden Peta Batas Wilayah sebanyak 72 orang (3%), responden Perizinan Online sebanyak 53 orang (2%), responden Job Fair sebanyak 52 orang (2%), responden Dashboard Peta Covid 19 sebanyak 41 orang (2%), responden Sabakota sebanyak 37 orang (1%), responden E-Kinerja sebanyak 36 orang (1%), responden PPDB Online sebanyak 36 orang (1%), responden BPUM sebanyak 34 orang (1%), responden Paten sebanyak 29 orang (1%), responden Website Covid 19 sebanyak 17 orang (1%), responden Peta Pencaker sebanyak 15 orang (1%), Serta responden Pengajuan Warga Terdampak, Dashboard Peta Demografi, Peta Zonasi Covid 19 sebanyak 0%.

Aplikasi Portal E-Gov dan Tangerang Live masih merupakan pilihan utama Masyarakat Kota Tangerang yang digunakan dalam 1 Tahun terakhir. Kemudian, Gebyar Vaksinasi yang dicanangkan oleh Walikota Kota Tangerang, serta inovasi paperless (tanpa kertas) untuk menjalankan program Vaksinasi Covid-19 membuat aplikasi AVATAR (Aplikasi Vaksinasi Kota Tangerang) menempati peringkat ketiga aplikasi yang sering digunakan di Kota Tangerang. Serta yang tidak kalah penting ialah informasi spasial diantaranya pada web <http://maps.tangerangkota.go.id/> mendapatkan suatu perhatian khusus masyarakat Kota Tangerang tahun ini, ditengah upaya membangun sistem untuk pelaksanaan kebijakan satu data Indonesia, data

spasial merupakan salah satu data penting untuk menunjang kehidupan masyarakat Kota Tangerang berbasis lokasi.

#### 4.2.10 Pengelompokan Responden Berdasarkan Media Informasi Pemerintahan Kota Tangerang apa yang sering anda baca

Dalam penggunaan jasa layanan aplikasi Kominfo responden Media Informasi Pemerintahan Kota Tangerang apa yang sering anda baca, dan hal tersebut dapat disajikan dalam Gambar 13



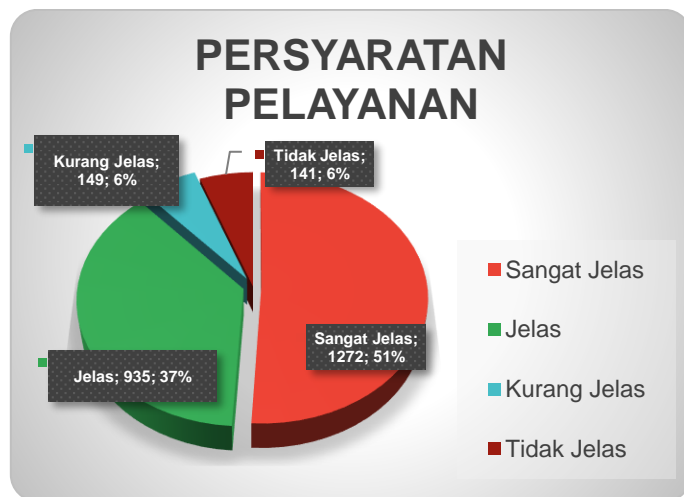
Gambar 13 Profil Responden Pengguna Jasa Kominfo Berdasarkan Media Informasi Pemerintahan Kota tangerang apa yang sering anda baca

Berdasarkan Gambar 13 Dapat terlihat bahwa Respoden Yang Menggunakan Jasa Kominfo Media Informasi Pemerintahan Kota tangerang apa yang sering anda baca yaitu LIVE Magazine mendominasi sebanyak 1346 Orang (54%), dilanjutkan dengan responden Koben dan atau Buletin Jum'at sebanyak 720 Orang (29%) dan

selanjutnya Responden Terendah Lainnya sebanyak 431 orang (17%).

#### 4.2.11 Pengelompokan Responden Berdasarkan Kejelasan Informasi Pelayanan

Dalam penggunaan jasa layanan aplikasi Kominfo responden berdasarkan Persyaratan Pelayanan, dan hal tersebut dapat disajikan dalam Gambar 14

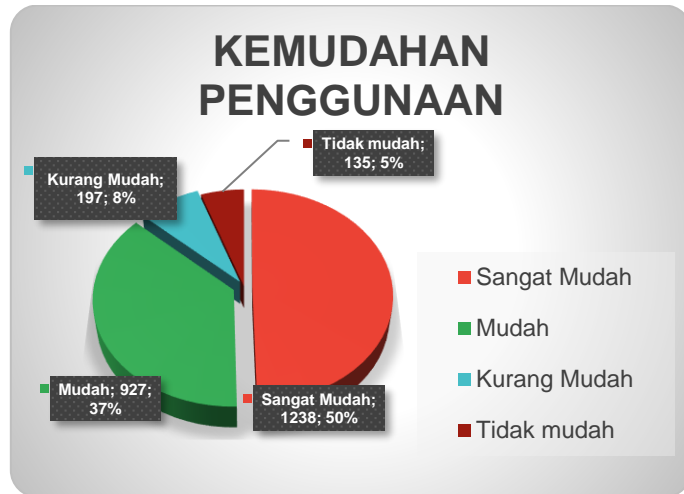


Gambar 14 Profil Responden Pengguna Jasa Kominfo Berdasarkan Persyaratan pelayanan

Berdasarkan Gambar 14 Dapat terlihat bahwa Respoden Yang Menggunakan Jasa Kominfo berdasarkan Persyaratan Pelayanan menjawab Sangat Jelas mendominasi sebanyak 1272 Orang (51%), dilanjutkan dengan responden menjawab Jelas sebanyak 935 Orang (37%), dilanjutkan dengan responden menjawab Kurang Jelas sebanyak 149 Orang (6%) dan selanjutnya Responden menjawab terendah Tidak Jelas sebanyak 141 orang (6%).

#### 4.2.12 Pengelompokan Responden Berdasarkan Sistem, Mekanisme, Prosedur

Dalam penggunaan jasa layanan aplikasi Kominfo responden berdasarkan Sistem, Mekanisme, Prosedur dan hal tersebut dapat disajikan dalam Gambar 15



Gambar 15 Profil Responden Pengguna Jasa Kominfo Berdasarkan Sistem, Mekanisme, Prosedur

Berdasarkan Gambar 15 Dapat terlihat bahwa Respoden Yang Menggunakan Jasa Kominfo berdasarkan Sistem, Mekanisme, Prosedur menjawab menjawab Mudah dan Sangat Mudah mendominasi dengan masing-masing responden sebanyak 1238 Orang (50%), dilanjutkan dengan responden menjawab Mudah sebanyak 927 Orang (37%), dilanjutkan dengan responden menjawab Kurang Mudah sebanyak 197 Orang (8%), dan selanjutnya Responden menjawab terendah Tidak Mudah sebanyak 135 orang (5%).

#### 4.2.13 Pengelompokan Responden Berdasarkan Waktu Penyelesaian Layanan

Dalam penggunaan jasa layanan aplikasi Kominfo responden berdasarkan Waktu Penyelesaian Layanan dan hal tersebut dapat disajikan dalam Gambar 16

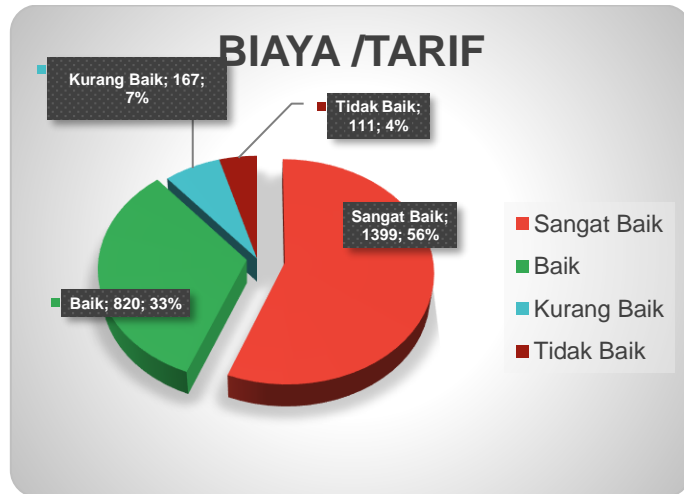


Gambar 16 Profil Responden Pengguna Jasa Kominfo Berdasarkan Waktu Penyelesaian Layanan

Berdasarkan Gambar 16 Dapat terlihat bahwa Respoden Yang Menggunakan Jasa Kominfo berdasarkan Waktu Kecepatan Penyelesaian Layanan menjawab Sangat Baik mendominasi sebanyak 1211 Orang (48%), dilanjutkan dengan responden menjawab Baik sebanyak 965 Orang (39%), dilanjutkan dengan responden menjawab Kurang Baik sebanyak 198 Orang (8%) dan selanjutnya Responden menjawab terendah Tidak Baik sebanyak 123 orang (5%).

#### 4.2.14 Pengelompokan Responden Berdasarkan Biaya/ Tarif

Dalam penggunaan jasa layanan aplikasi Kominfo responden berdasarkan Biaya/ Tarif dan hal tersebut dapat disajikan dalam Gambar 17

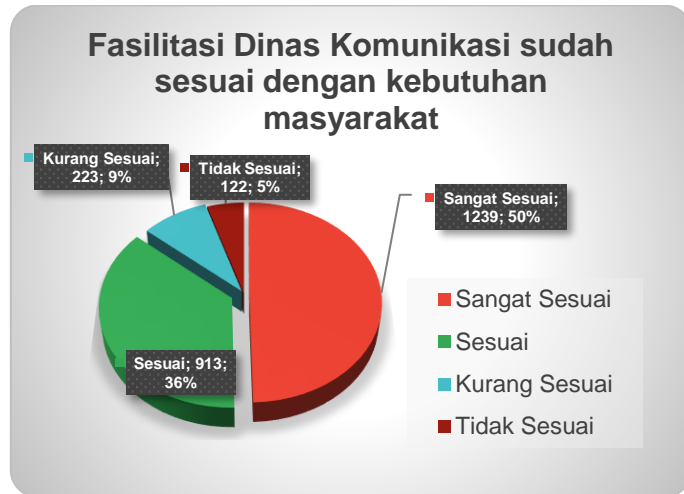


Gambar 17 Profil Responden Pengguna Jasa Kominfo Berdasarkan Biaya/ Tarif

Berdasarkan Gambar 17 Dapat terlihat bahwa Respoden Yang Menggunakan Jasa Kominfo berdasarkan Biaya/ Tarif menjawab Sangat Baik mendominasi sebanyak 1399 Orang (56%), dilanjutkan dengan responden menjawab Baik sebanyak 820 Orang (33%), dilanjutkan dengan responden menjawab Kurang Baik sebanyak 167 Orang (7%) dan selanjutnya Responden menjawab terendah Tidak Baik sebanyak 111 orang (4%).

#### 4.2.15 Pengelompokan Responden Berdasarkan Produk Spesifikasi Jenis Layanan

Dalam penggunaan jasa layanan aplikasi Kominfo responden berdasarkan Produk Spesifikasi Jenis Layanan dan hal tersebut dapat disajikan dalam Gambar 18



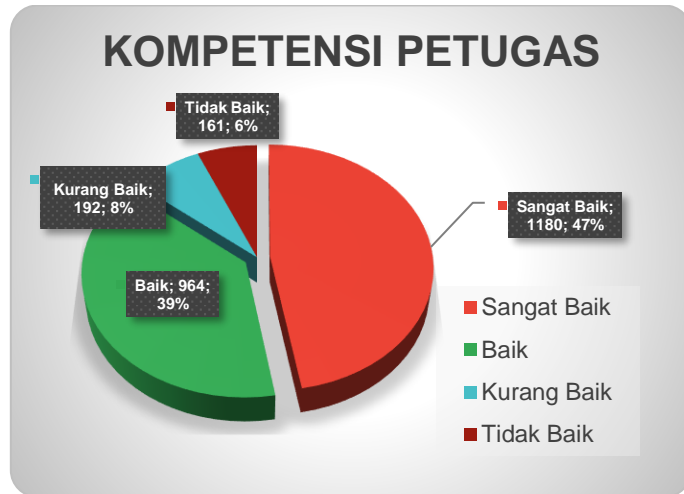
Gambar 18 Profil Responden Pengguna Jasa Kominfo Berdasarkan Produk Spesifikasi Jenis Layanan

Berdasarkan Gambar 18 Dapat terlihat bahwa Respoden Yang Menggunakan Jasa Kominfo berdasarkan Produk Spesifikasi Jenis Layanan menjawab Sangat Sesuai mendominasi sebanyak 1239 Orang (50%), dilanjutkan dengan responden menjawab Sesuai sebanyak 913 Orang (36%), dilanjutkan dengan responden menjawab Kurang Sesuai sebanyak 223 Orang (9%) dan selanjutnya Responden menjawab terendah Tidak Sesuai sebanyak 122 orang (5%).



#### 4.2.16 Pengelompokan Responden Berdasarkan Kompetensi Pelaksana

Dalam penggunaan jasa layanan aplikasi Kominfo responden berdasarkan Kompetensi Pelaksana dan hal tersebut dapat disajikan dalam Gambar 19

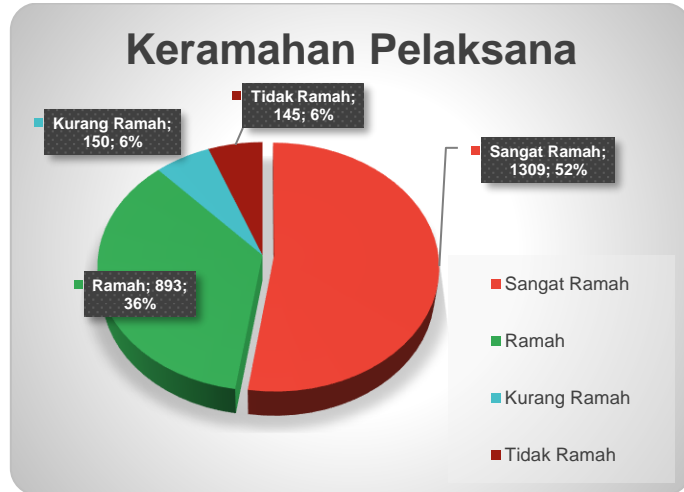


Gambar 19 Profil Responden Pengguna Jasa Kominfo Berdasarkan Kompetensi Pelaksana

Berdasarkan Gambar 19 Dapat terlihat bahwa Respoden Yang Menggunakan Jasa Kominfo berdasarkan Kompetensi Pelaksana menjawab Sangat Baik mendominasi sebanyak 1180 Orang (47%), dilanjutkan dengan responden menjawab Baik sebanyak 964 Orang (39%), dilanjutkan dengan responden menjawab Kurang Baik sebanyak 192 Orang (8%) dan selanjutnya Responden menjawab terendah Tidak Baik sebanyak 161 orang (6%).

#### 4.2.17 Pengelompokan Responden Berdasarkan Perilaku Pelaksana

Dalam penggunaan jasa layanan aplikasi Kominfo responden berdasarkan Perilaku Pelaksana dan hal tersebut dapat disajikan dalam Gambar 20

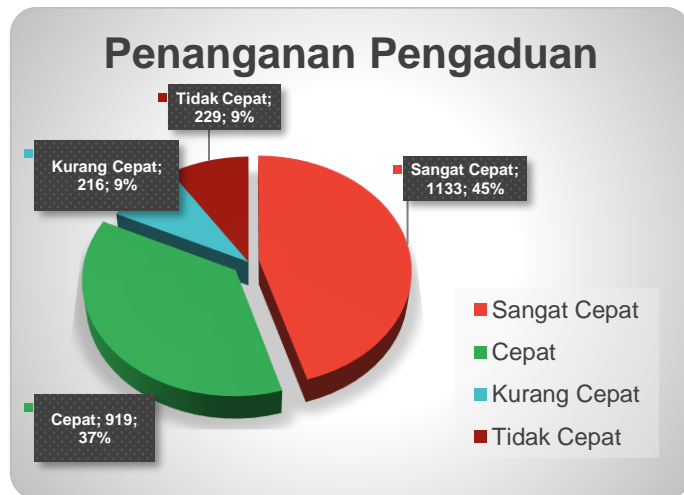


Gambar 20 Profil Responden Pengguna Jasa Kominfo Berdasarkan Perilaku Pelaksana

Berdasarkan Gambar 20 Dapat terlihat bahwa Respoden Yang Menggunakan Jasa Kominfo berdasarkan Perilaku Pelaksana menjawab Sangat Ramah mendominasi sebanyak 1309 Orang (52%), dilanjutkan dengan responden menjawab Ramah sebanyak 893 Orang (36%), dilanjutkan dengan responden menjawab Kurang Ramah sebanyak 150 Orang (6%) dan selanjutnya Responden menjawab terendah Tidak Ramah sebanyak 145 orang (6%).

#### 4.2.18 Pengelompokan Responden Berdasarkan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Dalam penggunaan jasa layanan aplikasi Kominfo responden berdasarkan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dan hal tersebut dapat disajikan dalam Gambar 21

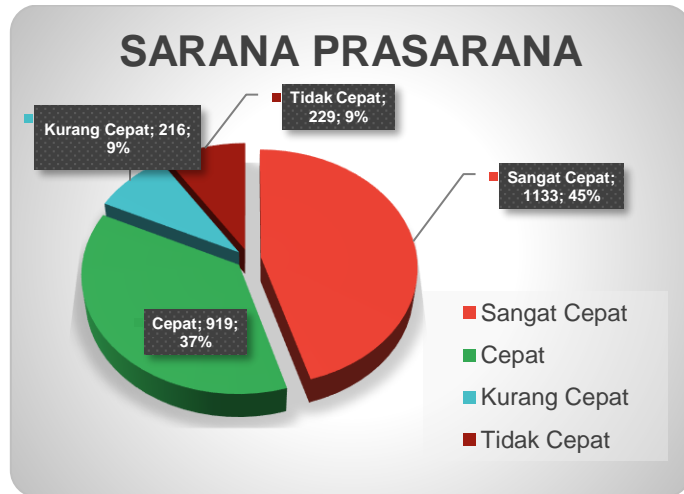


Gambar 21 Profil Responden Pengguna Jasa Kominfo Berdasarkan Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan

Berdasarkan Gambar 21 Dapat terlihat bahwa Responen Yang Menggunakan Jasa Kominfo berdasarkan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan menjawab Sangat Cepat mendominasi sebanyak 1133 Orang (45%), dilanjutkan dengan responden menjawab Cepat sebanyak 919 Orang (37%), dilanjutkan dengan responden menjawab Tidak Cepat sebanyak 216 Orang (9%) dan selanjutnya Responden menjawab terendah Kurang Cepat sebanyak 229 orang (9%).

#### 4.2.19 Pengelompokan Responden Berdasarkan Sarana Prasarana

Dalam penggunaan jasa layanan aplikasi Kominfo responden bersarkan Sarana Prasana dan hal dapat disajikan dalam Gambar 22



Gambar 22 Profil Responden Pengguna Jasa Kominfo Berdasarkan Sarana Prasarana

Berdasarkan Gambar 22 Dapat terlihat bahwa Respoden Yang Menggunakan Jasa Kominfo berdasarkan Sarana Prasarana menjawab Sangat Cepat mendominasi sebanyak 1133 Orang (45%), dilanjutkan dengan responden menjawab Cepat sebanyak 919 Orang (37%), dilanjutkan dengan responden menjawab Tidak Cepat sebanyak 229 orang (9%) dan selanjutnya Responden menjawab terendah Kurang Cepat sebanyak 216 Orang (9%).

Dalam penggunaan jasa layanan aplikasi, Dinas Komunikasi dan Informatika membantu melayani

masyarakat diantaranya dengan menghadirkan RW NET. RW NET merupakan program yang dirancang oleh Pemerintah Kota Tangerang berupa pemasangan wifi gratis untuk memudahkan para pelajar dan masyarakat mengakses internet.

Pemerintah Kota (Pemkot) Tangerang, melalui Dinas Komunikasi dan Informatika (Kominfo) terus memperluas jaringan internet gratis untuk memudahkan aktivitas masyarakat yang harus dilakukan secara daring, mulai dari bekerja hingga belajar. Berdasarkan data sebaran di <https://maps.tangerangkota.go.id/rwnet/> jumlah titik Rukun Warga (RW) NET mencapai 950 titik lokasi yang tersebar di 13 kecamatan dan 104 kelurahan di Kota Tangerang. Dengan adanya RW NET, diharapkan dapat menjadi solusi bagi masyarakat untuk tetap beraktivitas dan berkreasi di tengah pandemi Covid-19 yang masih melanda. Seperti untuk belajar online atau daring para siswa, serta memasarkan produk UMKM secara online.

## 4.3 Hasil Perhitungan IKM

Tabel 5 Hasil Perhitungan IKM

No	Unsur Penilaian Pelayanan	Rekapitulasi Penilaian			
		Responden	Rata-Rata Skor	Hasil Index	Unsur Kualitas
<b>1</b>	<b>Persyaratan Pelayanan (U1)</b>		<b>3,34</b>	<b>83,42</b>	<b>B</b>
1.1	Kemudahan dan kejelasan informasi pelayanan berbasis TIK yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika	2,497	3,34	83,42	B
<b>2</b>	<b>Sistem, Mekanisme, Prosedur (U2)</b>		<b>3,31</b>	<b>82,72</b>	<b>B</b>
2.1	Kemudahan Prosedur untuk mendapatkan pelayanan berbasis TIK dari Dinas Komunikasi dan Informatika	2,497	3,31	82,72	B
<b>3</b>	<b>Waktu Layanan (U3)</b>		<b>3,31</b>	<b>82,68</b>	<b>B</b>
3.1	Kualitas waktu layanan berbasis TIK (24 jam) dari Dinas Komunikasi dan Informatika	2,497	3,31	82,68	B
<b>4</b>	<b>Biaya/Tarif (U4)</b>		<b>3,40</b>	<b>85,11</b>	<b>B</b>
4.1	Penerapan pelayanan berbasis TIK tanpa biaya/tarif yang difasilitasi Dinas Komunikasi dan Informatika	2,497	3,40	85,11	B
<b>5</b>	<b>Produk Spesifikasi Jenis Layanan (U5)</b>		<b>3,31</b>	<b>82,73</b>	<b>B</b>
5.1	Layanan berbasis TIK yang difasilitasi Dinas Komunikasi dan Informatika sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat	2,497	3,31	82,73	B
<b>6</b>	<b>Kompetensi Pelaksana (U6)</b>		<b>3,27</b>	<b>81,67</b>	<b>B</b>
6.1	Kompetensi (keahlian) para pelaksana layanan dalam memberikan konsultasi dan penyelesaian tugas dalam pelayanan berbasis TIK sesuai dengan bidang masing-masing kepada para pengguna yang difasilitasi Dinas Komunikasi dan Informatika	2,497	3,27	81,67	B
<b>7</b>	<b>Perilaku Pelaksana (U7)</b>		<b>3,35</b>	<b>83,70</b>	<b>B</b>
7.1	Keramahan para pelaksana dalam memberikan pelayanan berbasis TIK yang difasilitasi oleh Dinas Komunikasi dan Informatika	2,497	3,35	83,70	B
<b>8</b>	<b>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)</b>		<b>3,18</b>	<b>79,60</b>	<b>B</b>
8.1	Kecepatan penanganan pengaduan masalah dalam pelayanan berbasis TIK yang diberikan Dinas Komunikasi dan Informatika	2,497	3,18	79,60	B
<b>9</b>	<b>Sarana dan Prasarana (U9)</b>		<b>3,30</b>	<b>82,60</b>	<b>B</b>
9.1	Keterbaharuan, keamanan, sarana dan prasarana dalam mendukung pelayanan berbasis TIK yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika	2,497	3,30	82,60	B
<b>JUMLAH</b>				<b>744,22</b>	
<b>Rata rata</b>			<b>3,31</b>	<b>82,69</b>	<b>B</b>

Sumber : Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Pengguna Jasa Layanan IT (Informasi Teknologi) Yang Di Sediakan Oleh Diskominfo Tahun 2022, Data Diolah.

Berdasarkan Hasil Perhitungan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan IT ( Informasi Teknologi) yang disediakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Tahun 2022 pada Tabel 5 terlihat bahwa secara keseluruhan hasil perhitungan dari 9 unsur pelayanan memiliki kualitas pelayanan **baik**, dengan rekapitulasi nilai rata- rata skor **3,31** atau Hasil rata-rata index **82,69**. Unsur ***Pelayanan Berbasis TIK Tanpa Biaya / Tarif yang Difasilitasi Dinas Komunikasi dan Informatika*** mendapatkan nilai tertinggi dari hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Tangerang Tahun 2022 dengan nilai skor **3,40** atau nilai indeks **85,11**.

Pada bab sebelumnya kita ketahui bahwa aplikasi Tangerang Live dan Portal E-gov merupakan 2 aplikasi teratas yang sering digunakan oleh Masyarakat Kota Tangerang, Masyarakat sangat terbantu dengan adanya 2 aplikasi tersebut, namun disisi lain unsur Kecepatan dalam unsur Penanganan Pengaduan pada Tangerang Live dan portal E-gov, serta aplikasi lainnya perlu dilakukan peningkatan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika dengan bekerja sama dengan OPD terkait.

# BAB V

## PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis terhadap hasil pengolahan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Survei Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Kominfo (Dinas Komunikasi dan Informatika) Kota Tangerang 2022 dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Hasil penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada pelayanan Kominfo (Dinas Komunikasi dan Informatika) Kota Tangerang menunjukkan kategori **BAIK**.
2. Secara keseluruhan dari unsur penilaian pelayanan Kominfo (Dinas Komunikasi dan Informatika) Kota Tangerang mempunyai tingkat kinerja yang **BAIK** dengan IKM **3,31** atau konversi IKM sebesar **82,69**. Namun terdapat unsur pelayanan yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan yaitu **Kecepatan penanganan pengaduan masalah dalam pelayanan berbasis TIK yang diberikan Dinas Komunikasi dan Informatika**.



## 5.2 Rekomendasi

Berdasarkan analisis data dan kesimpulan yang diperoleh dari Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2022 Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Kominfo (Dinas Komunikasi dan Informatika) Kota Tangerang, maka dapat disusun rekomendasi dalam bentuk rencana tindak lanjut (*action plan*) terhadap permasalahan-permasalahan yang ada. Rekomendasi tersebut antara lain:

1. 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 Baik. Dengan Nilai IKM 82,69 perlu adanya peningkatan untuk menjadi lebih baik lagi.
2. Dalam Penanganan Pengaduan yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Diperlukan perbaikan dalam kecepatan penanganan pengaduan masalah dalam pelayanan berbasis TIK khususnya pada aplikasi Tangerang Live dan E-Gov. Sehingga nilai IKM Pelayanan Kominfo dapat ditingkatkan kembali.

3. Program RW NET yang sudah terbangun sebanyak 950 titik lokasi wifi gratis untuk masyarakat Kota Tangerang yang tersebar di 13 kecamatan dan 104 kelurahan sangat direspon baik oleh Masyarakat sehingga perlu diperhatikan proses pemeliharaannya dan dapat ditingkatkan kembali pembangunan jumlah titiknya.

# LAMPIRAN

## **Lampiran 1. Link dan form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Jasa Layanan Informasi Teknologi (IT) Kota Tangerang**

Link Form Survei Pengguna Jasa Layanan Informasi Teknologi:

<https://maps.tangerangkota.go.id/ikmkominfo2022/>

**Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Jasa Layanan Informasi Teknologi (IT) Kota Tangerang Tahun 2022** adalah survei yang diselenggarakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika untuk mengetahui pendapat/pengalaman saudara dalam memanfaatkan Layanan Jasa IT (Informasi Teknologi) yang disediakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika.

Mohon partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini. Responden yang dicakup dalam survei ini adalah konsumen yang menggunakan jasa layanan Dinas Komunikasi dan Informatika sejak 1 Januari 2022.

Dengan mengikuti survei ini, Bapak/Ibu/Saudara memberikan persetujuan kepada Diskominfo untuk menyimpan dan menganalisis jawaban. Kerahasiaan jawaban tersebut dilindungi oleh Undang-undang No.16 Tahun 1997 tentang Statistik.

Kuesioner ini terdiri dari dua bagian, yaitu :

1. Karakteristik responden
2. Pendapat/pengalaman saudara/i dalam memanfaatkan Layanan Jasa IT (Informasi Teknologi) yang disediakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika.

## A. KARAKTERISTIK RESPONDEN

Email  
NIK/NIP

1. Umur :
  - a. 15-20
  - b. 21-30
  - c. 31-40
  - d. 41-50
  - e.  $\geq 50$
  
2. Jenis Kelamin :
  - a. Laki-laki
  - b. Perempuan
  
3. Pendidikan Terakhir :
  - a. Tidak Sekolah/Tidak Tamat
  - b. SD/SLTP
  - c. SLTA/D1/D2/D3
  - d. D4/S-1
  - e. S2 ke atas
  
4. Pekerjaan :
  - a. PNS/TNI/Polri
  - b. Pegawai Swasta
  - c. Wiraswasta/Usahawan
  - d. Pelajar/Mahasiswa
  - e. Lainnya:.....
  
5. Media TIK apa yang anda gunakan ?
  - a. Android
  - b. IOS
  - c. Laptop/PC
  
6. Jaringan internet apa yang anda gunakan ?
  - a. Wifi publik
  - b. LAN/WAN
  - c. Lainnya:.....

7. Berapa jumlah Paket Data yang digunakan perbulan ?
- a. < 1GB
  - b. 1GB  $\geq$  4GB
  - c. 5GB  $\geq$  10GB
  - d. 10Gb  $\geq$  Unlimited
8. Media Sosial apa yang sering anda gunakan ?
- a. Instagram/Facebook/Twitter
  - b. Youtube
  - c. Semua Jenis Media Sosial
  - d. Lainnya:.....

9. Aplikasi Pelayanan Publik berbasis online Pemerintah Kota Tangerang apa yang sering anda gunakan? (Boleh Pilih Lebih dari satu)

➤ Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Online

<input type="radio"/> Portal E-Gov
<input type="radio"/> E-Office
<input type="radio"/> E-Kinerja
<input type="radio"/> Paten
<input type="radio"/> Aplikasi Tangerang Live
<input type="radio"/> Sabakota
<input type="radio"/> Pengajuan Warga Terdampak
<input type="radio"/> BPUM
<input type="radio"/> Job Fair
<input type="radio"/> Cek KK & KTP Elektronik
<input type="radio"/> Perizinan Online
<input type="radio"/> PPDB Online
<input type="radio"/> AVATAR (Aplikasi Vaksinasi Kota Tangerang)
<input type="radio"/> Maps Kota Tangerang
<input type="radio"/> Dashboard Peta Covid 19
<input type="radio"/> Website Covid 19
<input type="radio"/> Peta Batas Wilayah
<input type="radio"/> Peta Zonasi Covid 19
<input type="radio"/> Dashboard Peta Demografi
<input type="radio"/> Peta Pencaker
<input type="radio"/> Lainnya:.....

➤ Pelayanan Publik Diskominfo dalam Sarana dan Prasarana IT

<input type="radio"/> RT RW NET
<input type="radio"/> Internet Ruang Publik
<input type="radio"/> Internet Kantor
<input type="radio"/> Lainnya:.....

➤ Pelayanan Diskominfo dalam Pendampingan TIK, PPID dan Penyusunan Data

<input type="radio"/> KIM
<input type="radio"/> PPID
<input type="radio"/> Satu Data Kota Tangerang
<input type="radio"/> Lainnya:.....

10. Media Informasi Pemerintahan Kota Tangerang apa yang sering anda baca ?

<input type="radio"/> Koben dan atau Buletin Jum'at
<input type="radio"/> Live Magazine
<input type="radio"/> Lainnya:.....

**B. PENDAPAT/ PENGALAMAN SAUDARA/I DALAM MEMANFAATKAN LAYANAN JASA IT (INFORMASI TEKNOLOGI) YANG DISEDIAKAN OLEH DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA.**

1. Bagaimana Kemudahan dan kejelasan informasi pelayanan yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika ?
  - 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. Bagaimana kemudahan Prosedur untuk mendapatkan pelayanan dari Dinas Komunikasi dan Informatika ?
  - 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 kualitas waktu layanan dari Dinas Komunikasi dan Informatika ?
  - 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 penerapan pelayanan tanpa biaya/tarif yang difasilitasi Dinas Komunikasi dan Informatika ?
  - 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. Apakah layanan yang difasilitasi Dinas Komunikasi dan Informatika sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat ?
- 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 kompetensi (keahlian) para pelaksana layanan dalam memberikan konsultasi dan penyelesaian tugas sesuai dengan bidang masing-masing kepada para pengguna yang difasilitasi Dinas Komunikasi dan Informatika ?
- 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 keramahan para pelaksana dalam memberikan pelayanan yang difasilitasi oleh Dinas Komunikasi dan Informatika ?
- 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 kecepatan penanganan pengaduan masalah dalam pelayanan yang diberikan Dinas Komunikasi dan Informatika ?
  - 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 keterbaharuan, keamanan, sarana dan prasarana dalam mendukung pelayanan yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika ?
  - 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 Badan Pusat Statistik (BPS)



**BADAN PUSAT STATISTIK  
KOTA TANGERANG**

Nomor : B-045/36716/OT.130/07/2022  
Sifat : Biasa  
Lampiran : 1 (satu) set  
Perihal : Rekomendasi Kegiatan Statistik

Jakarta, 8 Juli 2022

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 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA JASA  
LAYANAN INFORMASI TEKNOLOGI (IT) KOTA TANGERANG TAHUN  
2022

Dinyatakan : **LAYAK**  
dengan rekomendasi terlampir

Nomor : **V-22.3671.022**

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-045/36716/OT.130/07/2022

Tanggal : 8 Juli 2022

### Rekomendasi Rancangan Kegiatan Statistik

Judul Kegiatan : SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA JASA LAYANAN INFORMASI TEKNOLOGI (IT) KOTA TANGERANG TAHUN 2022

Penyelenggara : Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang

Resume : <http://romantik.bps.go.id/rekomendasi/resume/T2xQTnl2WWWhJNwK2Yi9xNzhIS0ItUT09>

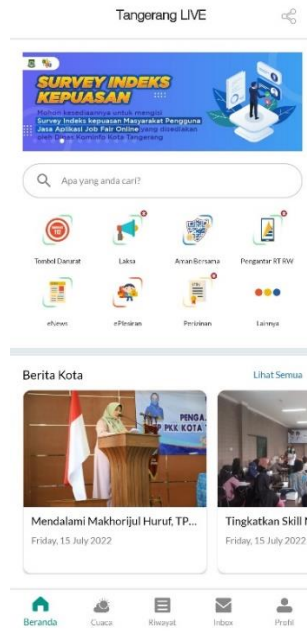
Rekomendasi :

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.

## Lampiran 3. Tangkapan Layar *Link* Pengisian Kuesioner

### 1. Pengisian kuesioner melalui Aplikasi Tangerang

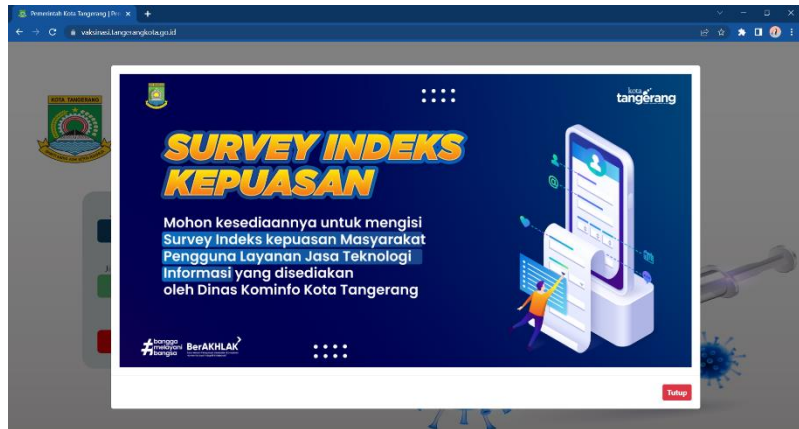
Live:



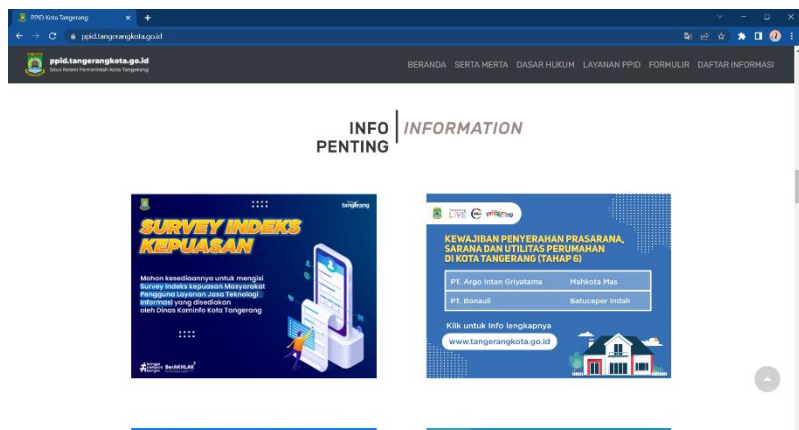
### 2. Pengisian kuesioner melalui Aplikasi E-Government:



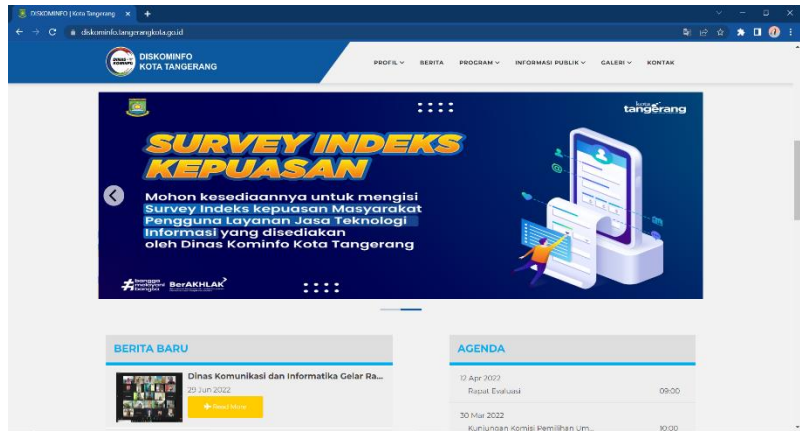
3. Pengisian kuesioner melalui website:  
<https://vaksinasi.tangerangkota.go.id/>



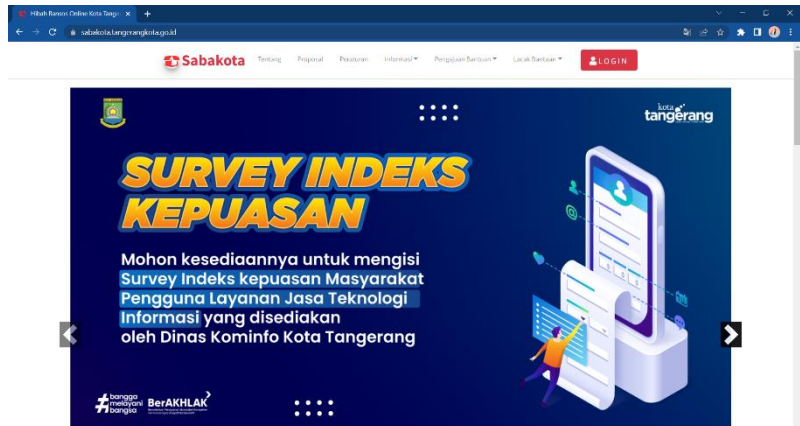
4. Pengisian kuesioner melalui website:  
<https://ppid.tangerangkota.go.id/>



5. Pengisian kuesioner melalui website:  
[https:// diskominfo.tangerangkota.go.id/](https://diskominfo.tangerangkota.go.id/)



6. Pengisian kuesioner melalui website:  
<https://sabakota.tangerangkota.go.id/>



7. Pengisian kuesioner melalui portal:

@koinfo\_tng

[https://www.instagram.com/koinfo\\_tng/](https://www.instagram.com/koinfo_tng/)





@tangerangkota:

<https://www.instagram.com/tangerangkota/>



@tangerangtv

<https://www.instagram.com/tangerangtv/>

