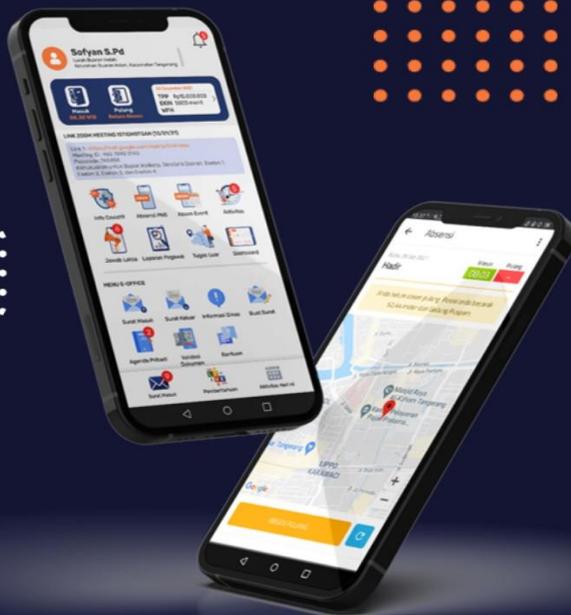




# SURVEI KEPUASAN PEGAWAI TERHADAP PEMANFAATAN APLIKASI PORTAL E-GOV KOTA TANGERANG TAHUN 2023



Rekomendasi BPS Nomor: V-23.3671.002



**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 Pegawai Terhadap Pemanfaatan Aplikasi Portal e-Gov 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 Portal e-Gov Kota Tangerang 2023 ini telah mendapat rekomendasi dari Badan Pusat Statistik (BPS) dengan Nomor : V-23.3671.002.

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

Tangerang, 1 Juli 2023

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika  
Kota Tangerang



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



# 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>14</b>
2.1 Pengertian Survei Kepuasan Masyarakat.....	14
2.2 Definisi Kepuasan Masyarakat .....	14
2.3 Definisi <i>Google Form</i> .....	14
2.4 Gambaran Umum Dinas Komunikasi Dan Informatika.....	15
2.5 Gambaran Umum Terkait Pelayanan Internal Pegawai Berupa Pemanfaatan Aplikasi Portal E-Gov Kota Tangerang.....	22
2.6 Pelayanan Internal Pegawai Berbasis <i>Online</i> .....	23
2.6.1 Kategori Pelayanan Internal Pegawai Berupa Pemanfaatan Aplikasi Portal E-Gov Kota Tangerang Tahun 2023.....	26
2.6.2 Tampilan Aplikasi Portal E-Gov Kota Tangerang.....	37
<b>BAB III METODOLOGI PELAKSANAAN KEGIATAN</b> .....	<b>44</b>
3.1 Jumlah Sampel Responden.....	44
3.2 Variabel / Susunan Pertanyaan .....	46
3.3 Jangka Waktu Pelaksanaan .....	54



3.4 Pengolahan Data.....	54
<b>BAB IV ANALISA HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>56</b>
4.1 Deskripsi Penilaian Aplikasi Portal E-Gov.....	56
4.2 Deskripsi Profil Responden.....	56
4.2.1 Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .	56
4.2.2 Pengelompokan Responden Berdasarkan Usia .....	57
4.2.3 Pengelompokan Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	58
4.2.4 Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	59
4.2.5 Pengelompokan Responden Berdasarkan Opini Fitur Yang Sering Digunakan Responden .....	60
4.2.6 Pengelompokan Responden Berdasarkan Opini Fitur Yang Jarang Digunakan Responden.....	61
4.2.7 Pengelompokan Responden Berdasarkan Fitur Yang Diinginkan Responden .....	62
4.2.8 Pengelompokan Responden Berdasarkan Unsur Persyaratan Pelayanan.....	64
4.2.9 Pengelompokan Responden Berdasarkan Unsur Kemudahan Sistem, Mekanisme Dan Prosedur.....	65
4.2.10 Pengelompokan Responden Berdasarkan Unsur Waktu Layanan .....	66
4.2.11 Pengelompokan Responden Berdasarkan Unsur Biaya/Tarif.....	67

4.2.12	Pengelompokan Responden Berdasarkan Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan .....	68
4.2.13	Pengelompokan Responden Berdasarkan Unsur Kompetensi Pelaksana .....	69
4.2.14	Pengelompokan Responden Berdasarkan Unsur Perilaku Pelaksana .....	70
4.2.15	Pengelompokan Responden Berdasarkan Unsur Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan .....	71
4.2.16	Pengelompokan Responden Berdasarkan Unsur Sarana Prasarana .....	72
4.3	Hasil Perhitungan Ikm Pelayanan Internal Pegawai Pada Aplikasi Portal E-Gov .....	74
<b>PENUTUP .....</b>		<b>76</b>
4.4	Kesimpulan.....	76
4.5	Rekomendasi.....	77
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>78</b>
Lampiran 1. Link Dan Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Internal Pegawai Terhadap Pemanfaatan Aplikasi Portal E-Gov Kota Tangerang Tahun 2023 .....		78
Lampiran 2. Surat Rekomendasi BPS Tahun 2023 .....		84

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bagan Struktur Organisasi Dinas Komunikasi Dan Informatika.....	21
Gambar 2.2 Tampilan Aplikasi Portal e-Gov Kota Tangerang pada <i>SmartPhone</i> .....	25
Gambar 2.3 Menu Profil Pegawai Aplikasi Portal e-Gov.....	37
Gambar 2.4 Tampilan Utama Aplikasi Portal e-Gov pada <i>SmartPhone</i> .....	38
Gambar 2.5 Fitur Absensi Pegawai Harian.....	39
Gambar 2.6 Tampilan Fitur Rekap Absensi.....	40
Gambar 2.7 Tampilan Menu Surat Masuk Pegawai.....	41
Gambar 2.8 Tampilan Akitivitas Harian Pegawai.....	42
Gambar 2.9 Keunggulan dari Aplikasi e-Gov.....	43
Gambar 3.1 Maklumat & Keterangan Kuesioner Survei IKM Portal e-Gov.....	47
Gambar 3.2 Petunjuk Pengisian Kuesioner Survei IKM Portal e-Gov.....	48
Gambar 3.3 Pertanyaan Utama pada Kuesioner Survei IKM Portal e-Gov.....	48
Gambar 3.4 Pertanyaan Utama pada Kuesioner Survei IKM Portal e-Gov.....	49
Gambar 3.5 Pertanyaan Utama pada Kuesioner Survei IKM Portal e-Gov.....	50

Gambar 3.6 Pertanyaan Utama pada Kuesioner Survei IKM Portal e-Gov.....	51
Gambar 3.7 Pertanyaan Utama pada Kuesioner Survei IKM Portal e-Gov.....	52
Gambar 3.8 Pertanyaan Utama pada Kuesioner Survei IKM Portal e-Gov.....	53
Gambar 4.1 Profil Responden Pengguna Aplikasi Portal e-Gov Kota Tangerang Tahun 2023 Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Gambar 4.2 Profil Responden Pengguna Aplikasi Portal e-Gov Kota Tangerang Tahun 2023 Berdasarkan Usia.....	55
Gambar 4.3 Profil Responden Pengguna Aplikasi Portal e-Gov Kota Tangerang Tahun 2023 Berdasarkan Pendidikan Terakhir.	56
Gambar 4.4 Profil Responden Pengguna Aplikasi Portal e-Gov Kota Tangerang Tahun 2023 Berdasarkan Jenis Pekerjaan	57
Gambar 4.5 Profil Responden Pengguna Aplikasi Portal e-Gov Kota Tangerang Tahun 2023 Berdasarkan Fitur yang Sering Digunakan .....	58
Gambar 4.6 Profil Responden Pengguna Aplikasi Portal e-Gov Kota Tangerang Tahun 2023 Berdasarkan Fitur yang Jarang Digunakan .....	59
Gambar 4.7 Profil Responden Pengguna Aplikasi Portal e-Gov Kota Tangerang Tahun 2023 Berdasarkan Fitur yang Diinginkan oleh Responden .....	60

Gambar 4.8 Opini Responden Pengguna Aplikasi Portal e-Gov Kota Tangerang Tahun 2023 Berdasarkan Unsur Persyaratan Pelayanan.....	61
Gambar 4.9 Opini Responden Pengguna Aplikasi Portal e-Gov Kota Tangerang Tahun 2023 Berdasarkan Unsur Kemudahan Sistem, Mekanisme dan Prosedur .....	62
Gambar 4.10 Opini Responden Pengguna Aplikasi Berbasis Portal e-Gov Kota Tangerang Tahun 2023 Berdasarkan Unsur Waktu Layanan.....	63
Gambar 4.11 Opini Responden Pengguna Aplikasi Portal e-Gov Kota Tangerang Tahun 2023 Berdasarkan Unsur Biaya/Tarif	64
Gambar 4.12 Opini Responden Pengguna Aplikasi Portal e-Gov Kota Tangerang Tahun 2023 Berdasarkan Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan .....	65
Gambar 4.13 Opini Responden Pengguna Aplikasi Portal e-Gov Kota Tangerang Tahun 2023 Berdasarkan Unsur Kompetensi Pelaksana.....	66
Gambar 4.14 Opini Responden Pengguna Aplikasi Portal e-Gov Kota Tangerang Tahun 2023 Berdasarkan Unsur Perilaku Pelaksana.....	67
Gambar 4.15 Opini Responden Pengguna Aplikasi Portal e-Gov Kota Tangerang Tahun 2023 Berdasarkan Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan .....	69
Gambar 4.16 Opini Responden Pengguna Aplikasi Portal e-Gov Kota Tangerang Tahun 2023 Berdasarkan Unsur Sarana Prasarana .....	70\

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan .....	45
Tabel 3.2 Skala Kriteria .....	53
Tabel 3.3 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan .....	55
Tabel 4.1 Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Internal Pegawai Terhadap Aplikasi Portal e-Gov Kota Tangerang Tahun 2023 ....	74

# 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.

Salah satu pemanfaatan teknologi dalam bentuk aplikasi yang terintegrasi satu sama lain serta mampu menghubungkan antara OPD (organisasi perangkat daerah) di wilayah Kota Tangerang ialah aplikasi Portal e-Gov. Portal e-Gov merupakan layanan aplikasi berbasis *online* yang diluncurkan sejak September 2020 dengan bidang e-Gov Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai pembuat (*creator*) dan pengembang (*developer*) aplikasinya.

Aplikasi portal e-Gov selanjutnya berkembang menjadi aplikasi yang bersifat resmi dari Pemerintah Kota Tangerang untuk memenuhi segala kebutuhan ASN dan non ASN dari seluruh OPD. Segala kebutuhan ASN dan non ASN yang diakomodir ialah seperti rekapitulasi absen harian, rekapitulasi kinerja, sosialisasi kegiatan antar OPD, sosialisasi program Pemerintah Kota Tangerang hingga penggajian serta tunjangan bulanan pegawai.

Adapun berbagai macam menu yang terdapat pada aplikasi Portal e-Gov ialah menu *broadcast* (pesan rantai), menu Absensi PNS, menu Aktivitas, menu Laporan Pegawai, menu Verifikasi Absen, menu Absen Event, menu Jawab LAKSA, menu SITELADAN dan menu Bantuan. Selain itu aplikasi Portal e-Gov juga terhubung dan terintegrasi dengan berbagai jaringan aplikasi lainnya milik Pemerintah Kota Tangerang seperti aplikasi TangerangLIVE, e-Office, SIDATA, PPID, PANGKAS dan SIGACOR. Tentunya untuk dapat masuk dan mengakses berbagai aplikasi tersebut menggunakan NIP untuk PNS dan PPPK atau menggunakan NIK bagi pegawai THL.

Aplikasi Portal e-Gov sendiri sudah direncanakan dan dikerjakan bermula pada tahun 2018. Pada saat itu, Pemerintah Kota Tangerang sedang bekerja keras mengembangkan perangkat daerah berbasis pelayanan teknologi informasi dan revolusi jaringan hingga sarana prasarana berbasis 4.0. Sehingga baik kegiatan pemerintahan daerah maupun penunjang program serta kebijakan pimpinan. Adapun bagi masyarakat dan pegawai Pemerintah Kota Tangerang yang memiliki kegiatan dan berpartisipasi dalam pemerintahan daerah

Kota Tangerang dapat menggunakan aplikasi Portal e-Gov sesuai dengan jenis pekerjaan atau tanggung jawabnya (PNS, PPPK dan THL)

Terhitung hingga bulan Mei 2023, aplikasi Portal e-Gov telah mengalami *update* pembaruan tampilan, sistem serta penambahan fitur sebanyak lebih dari 10 kali. Saat ini, terdata bahwa aplikasi Portal e-Gov Versi 3.5.1 yang merupakan versi Portal e-Gov terbaru sudah mencapai lebih dari 50.000 instalasi aplikasi (*install*) dengan pengguna (*user*) aktif dari kalangan PNS, PPPK dan THL dari Pemerintah Kota Tangerang sebanyak lebih dari 20.000 akun.

Menurut Google Play Store, sejak didaftarkan hukum secara langsung hingga tersedia pada perangkat aplikasi Play Store (pengguna Android) dan perangkat aplikasi App Store (pengguna Apple), saat ini memiliki ulasan sebanyak lebih dari 3.000 komentar dengan nilai suara positif rata-rata sebesar 4.3/5.

## **1.2 Dasar Hukum**

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dilakukan untuk melihat gambaran pelayanan publik yang telah diberikan kepada masyarakat/pengguna 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 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 Pegawai terhadap Pemanfaatan Aplikasi Portal e-Gov 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 internal pegawai terhadap pelayanan publik yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang.

1. Adapun tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Pegawai Dalam Pemanfaatan Aplikasi Portal e-Gov Tahun 2023 yaitu :
  - a. Mengukur tingkat kepuasan pegawai Pemerintah Kota Tangerang sebagai pengguna fitur layanan harian, pengakses data, pengampu aplikasi dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan pegawai melalui aplikasi Portal e-Gov.
  - b. Mengetahui kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika secara berkala dan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pegawai 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*.

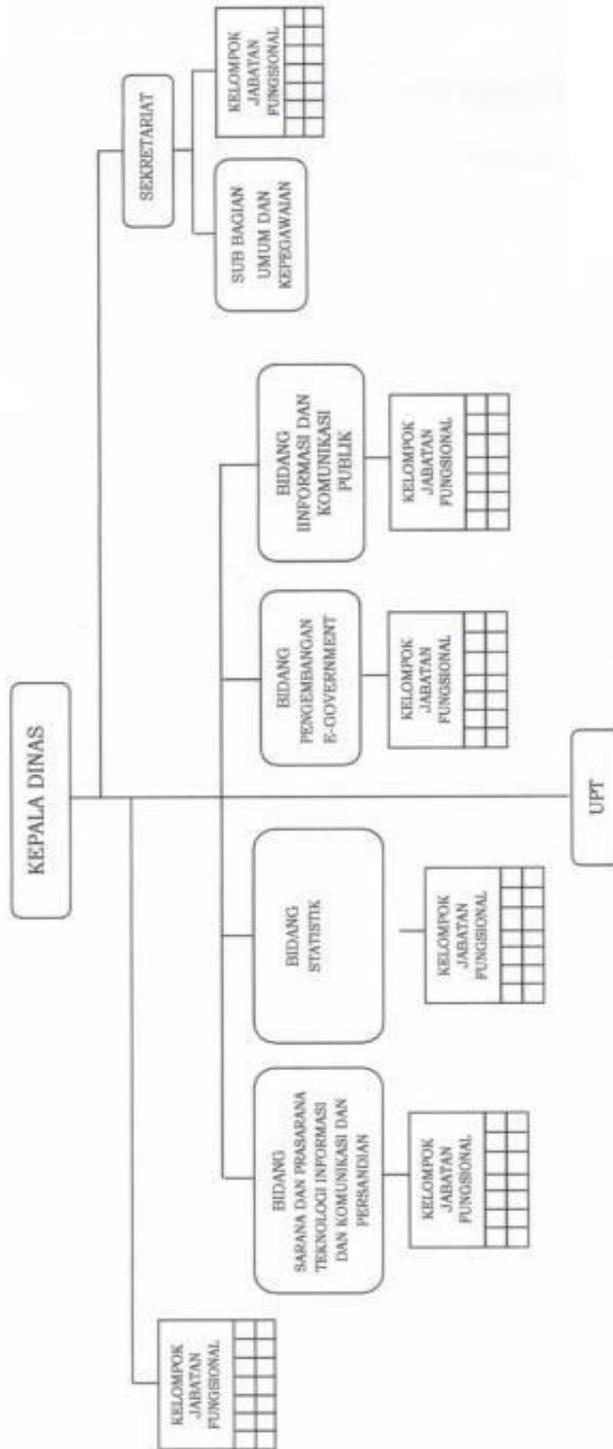
Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud, Bidang Pengembangan *e-Government* mempunyai fungsi :

- 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 Internal Pegawai Berupa Pemanfaatan Aplikasi Portal e-Gov 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 luar Kota Tangerang. Aspek pelayanan publik yang dimaksud ialah berupa pemanfaatan aplikasi Portal e-Gov Tahun 2023.

Melalui aplikasi Portal e-Gov yang telah resmi diluncurkan sejak tahun 2020 oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang, maka Bidang e-Government selaku pengampu aplikasi wajib mengawasi keamanan data serta menambah fitur-fitur integrasi dengan data dari setiap pegawai, baik PNS maupun THL, organisasi perangkat daerah (OPD) di lingkup Pemerintah Kota Tangerang.

Atas dasar itu maka dilakukannya kegiatan evaluasi kinerja serta kualitas menyeluruh terhadap aplikasi Portal e-Gov 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 Portal e-Gov yang telah diluncurkan dan terdapat pada *Google Play Store* dan *App Store*, dikelola sepenuhnya oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang selaku pemberian dukungan atas penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah di bidang komunikasi dan informatika.

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 Aplikasi Portal e-Gov milik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang.

## **2.6 Pelayanan Internal Pegawai Berbasis Jaringan *Online***

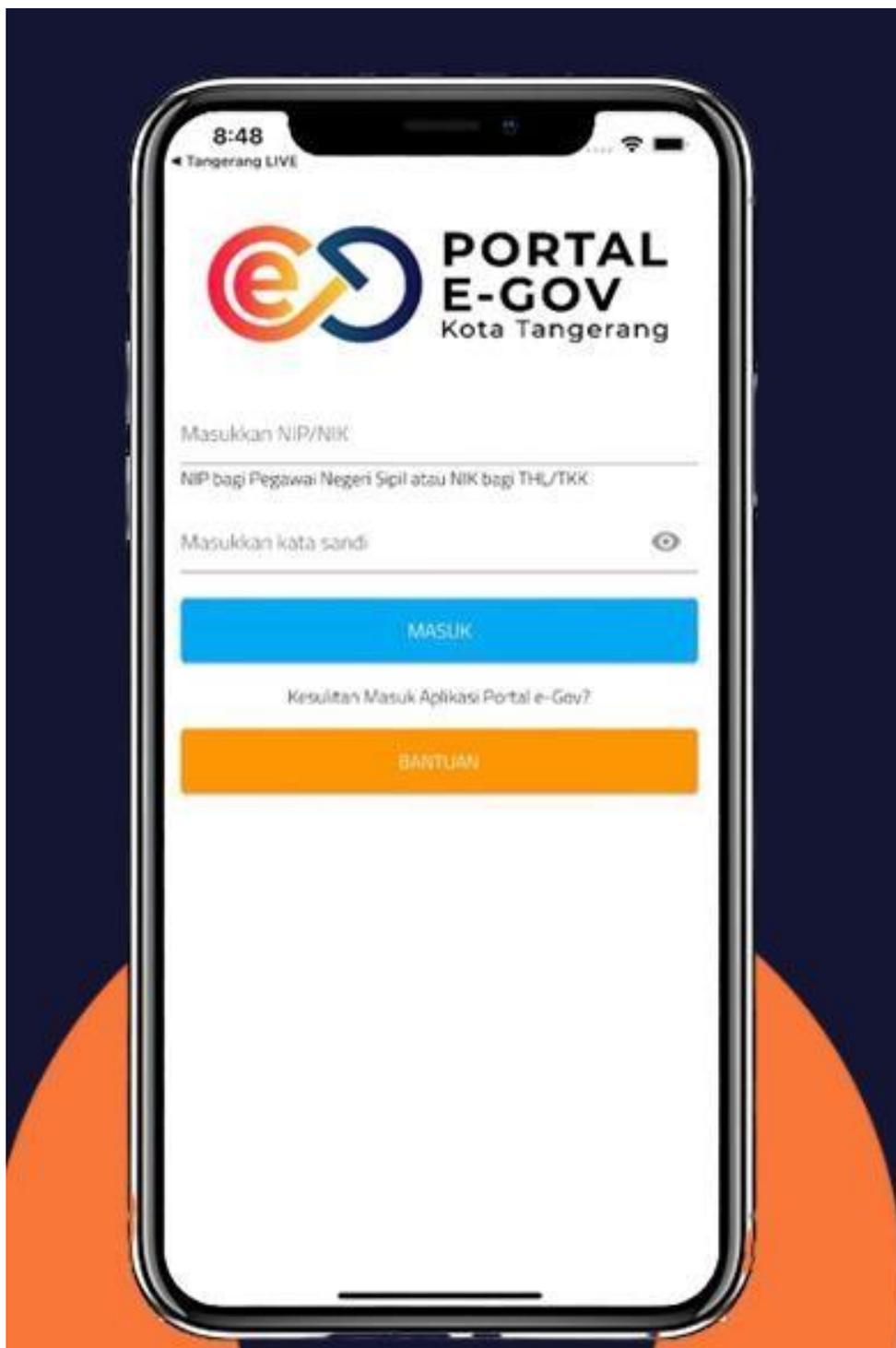
Penerapan teknologi informasi untuk mendukung konsep *Smart City* telah banyak membantu masyarakat kota Tangerang. Beragam penghargaan pun berhasil diraih hingga menjadi percontohan tingkat nasional. pemerintah langsung. Selain lebih efisien dan cepat, teknologi informasi mendorong terselenggaranya pemerintahan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

Aplikasi Portal e-Gov adalah Portal aplikasi berbasis Android dan Apple yang dibangun untuk pegawai Pemerintah Kota Tangerang bertujuan membantu pegawai dalam memaksimalkan kinerja pelayanan publik di Kota Tangerang.

Selain itu juga terdapat fitur *JawabLAKSA* Kota Tangerang (Layanan Aspirasi Kotak Saran Anda) yang terintegrasi pada aplikasi *TangerangLIVE*. Fitur *JawabLAKSA* Kota Tangerang yang diluncurkan sejak tahun 2020, memiliki manfaat untuk menghubungkan pengaduan, keluhan, aspirasi hingga masukan yang berasal langsung dari warga Kota Tangerang terkait seluruh permasalahan yang ada setiap harinya.

Pelayanan internal pegawai *JawabLAKSA* Kota Tangerang, yang berbasis *Online*, juga turut tersinkronisasi dengan layanan publik nasional yang dioptimalkan pada setiap daerah yaitu SP4N Lapor. Selain itu juga terdapat berbagai fitur penting selain absen harian dan *JawabLAKSA* Kota Tangerang yang memiliki manfaat bagi para pegawai Pemerintah Kota Tangerang seperti fitur e-Office, fitur Laporan Pegawai, fitur Tugas Luar, fitur CBT, fitur Pemeliharaan Alat Berat, fitur SITELADAN dan fitur Bantuan.

Oleh karena itu, maka dapat dikatakan bahwa pengembangan teknologi penyebaran dan pelayanan internal pegawai di lingkup pemerintahan Kota Tangerang telah dikategorikan maju dan unggul dikarenakan sudah menerapkan teknologi aplikasi berbasis integrasi antar fitur dengan terkoneksi jaringan internet khusus untuk pegawai Pemerintah Kota Tangerang.



**Gambar 2.2** Tampilan Aplikasi Portal e-Gov Kota Tangerang pada *SmartPhone*

Sumber: Hasil Dokumentasi, 2023

## 2.6.1 Kategori Pelayanan Internal Pegawai Berupa Pemanfaatan Aplikasi Portal e-Gov Kota Tangerang Tahun 2023

### 1. Layanan Berdasarkan Masing-masing Fitur

#### a. Absen Harian



Merupakan layanan internal seluruh pegawai (PNS/PPPK/THL) Pemerintah Kota Tangerang berbasis dalam jaringan (*online*) yang berfungsi untuk mencatat absen harian seperti jam datang kerja, jam pulang kerja dan swafoto kehadiran.

#### b. Absen Event



Merupakan layanan internal seluruh pegawai (PNS/PPPK/THL) Pemerintah Kota Tangerang

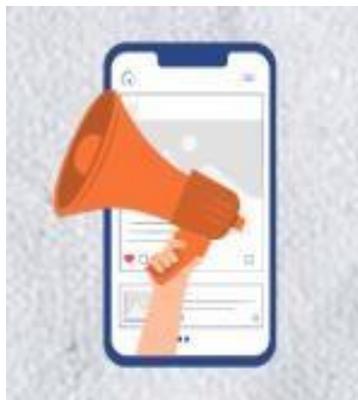
berbasis dalam jaringan (*online*) yang berfungsi untuk layanan absensi saat ada kegiatan, *event* atau acara pegawai.

**c. Info Covid 19**



Merupakan layanan internal seluruh pegawai (PNS/PPPK/THL) Pemerintah Kota Tangerang berbasis dalam jaringan (*online*) yang berfungsi untuk memberikan informasi terkait penyebaran virus Covid-19.

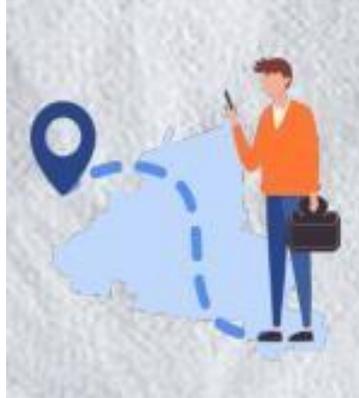
**d. Jawab LAKSA**



Merupakan layanan internal seluruh pegawai (PNS/PPPK/THL) Pemerintah Kota Tangerang berbasis dalam jaringan (*online*) yang berfungsi

untuk memberikan jawaban atau masukan atas pengaduan masyarakat melalui aplikasi LAKSA.

**e. Tugas Luar**



Merupakan layanan internal seluruh pegawai (PNS/PPPK/THL) Pemerintah Kota Tangerang berbasis dalam jaringan (*online*) yang berfungsi untuk memberikan informasi pegawai yang sedang menjalankan tugas luar/dinas luar.

**f. Aktivitas**



Merupakan layanan internal seluruh pegawai (PNS/PPPK/THL) Pemerintah Kota Tangerang berbasis dalam jaringan (*online*) yang berfungsi untuk melakukan *input* aktivitas e-kinerja.

#### g. Dashboard



Merupakan layanan aplikasi dashboard *online* seluruh pegawai (PNS/PPPK/THL) Pemerintah Kota Tangerang dalam Aplikasi e-Gov.

#### h. Laporan Pegawai



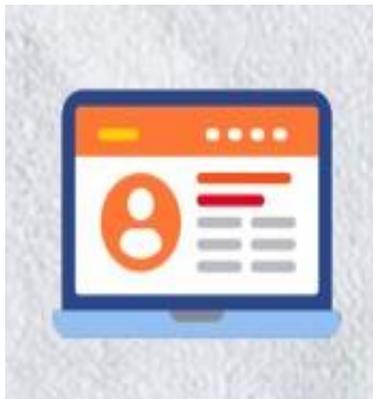
Merupakan layanan internal seluruh pegawai (PNS/PPPK/THL) Pemerintah Kota Tangerang berbasis dalam jaringan (*online*) yang berfungsi untuk memberikan layanan laporan kegiatan setiap pegawai.

#### i. BRT



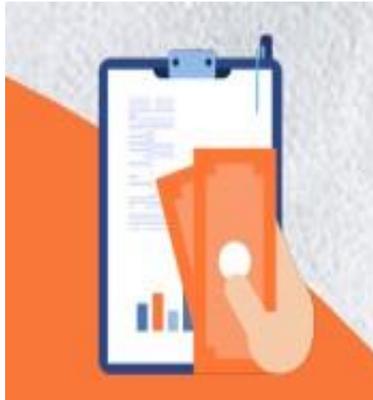
Merupakan layanan internal seluruh pegawai (PNS/PPPK/THL) Pemerintah Kota Tangerang berbasis dalam jaringan (*online*) yang berfungsi untuk memberikan informasi mengenai pengaturan petugas, ramcek dan pendataan penumpang untuk BRT.

#### j. CBT



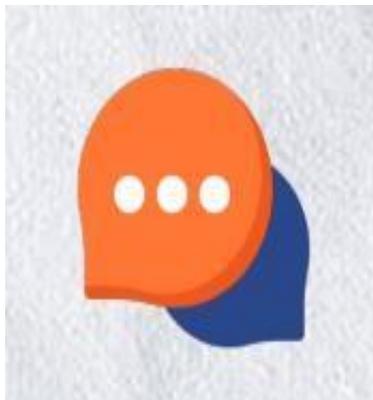
Merupakan layanan internal seluruh pegawai (PNS/PPPK/THL) Pemerintah Kota Tangerang berbasis dalam jaringan (*online*) yang berfungsi untuk memberikan informasi jadwal pelaksanaan CBT wilayah Kota Tangerang.

## k. SIEVLAPI



Merupakan layanan internal seluruh pegawai (PNS/PPPK/THL) Pemerintah Kota Tangerang berbasis dalam jaringan (*online*) yang berfungsi untuk memberikan layanan retribusi sedot tinja dan armada sampah wilayah Kota Tangerang.

## l. Kirim Broadcast



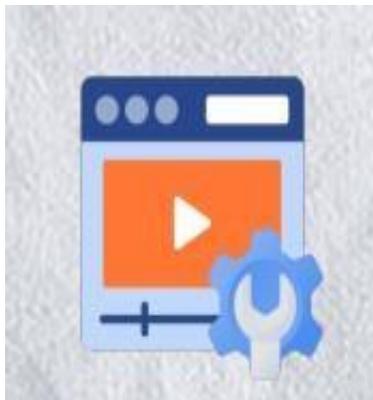
Merupakan layanan internal seluruh pegawai (PNS/PPPK/THL) Pemerintah Kota Tangerang berbasis dalam jaringan (*online*) yang berfungsi untuk memberikan layanan pengiriman pesan secara global kepada semua pegawai (*broadcast*).

### **m. Pemeliharaan Alat**



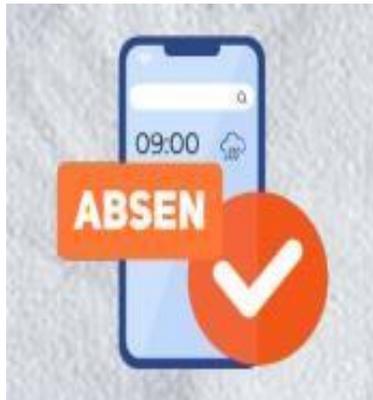
Merupakan layanan internal seluruh pegawai (PNS/PPPK/THL) Pemerintah Kota Tangerang berbasis dalam jaringan (*online*) yang berfungsi untuk mengajukan layanan pemeliharaan alat berat yang dimiliki oleh OPD Dinas PUPR.

### **n. Pengaturan Video Pulang**



Merupakan layanan internal seluruh pegawai (PNS/PPPK/THL) Pemerintah Kota Tangerang berbasis dalam jaringan (*online*) yang berfungsi untuk memberikan layanan pengaturan video absen pulang pegawai.

**o. Verifikasi Absen**



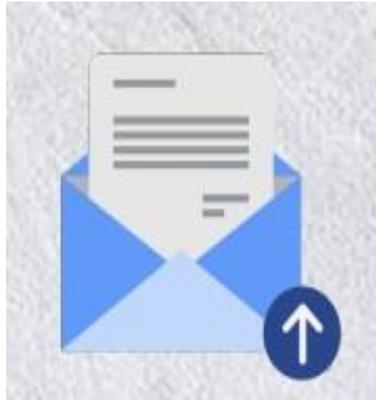
Merupakan layanan internal seluruh pegawai (PNS/PPPK/THL) Pemerintah Kota Tangerang berbasis dalam jaringan (*online*) yang berfungsi untuk memberikan layanan verifikasi absen harian pegawai.

**p. Bantuan**



Merupakan layanan internal seluruh pegawai (PNS/PPPK/THL) Pemerintah Kota Tangerang berbasis dalam jaringan (*online*) yang berfungsi untuk memberikan kejelasan informasi, bantuan dan layanan fitur.

**q. E-Office: Surat Keluar**



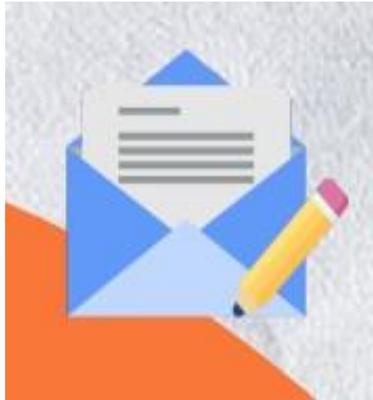
Merupakan layanan internal seluruh pegawai (PNS/PPPK/THL) Pemerintah Kota Tangerang berbasis dalam jaringan (*online*) yang berfungsi untuk memberikan layanan pengiriman surat keluar antar pegawai dari fitur E-Office.

**r. E-Office: Surat Masuk**



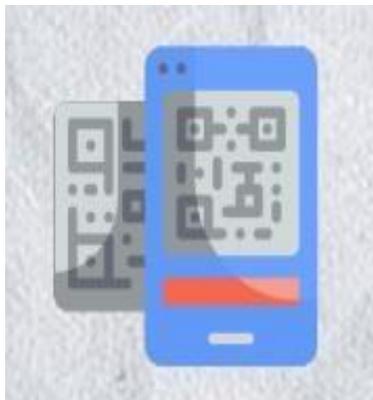
Merupakan layanan internal seluruh pegawai (PNS/PPPK/THL) Pemerintah Kota Tangerang berbasis dalam jaringan (*online*) yang berfungsi untuk memberikan informasi berupa surat masuk antar pegawai dari fitur E-Office.

**s. E-Office: Buat Surat**



Merupakan layanan internal seluruh pegawai (PNS/PPPK/THL) Pemerintah Kota Tangerang berbasis dalam jaringan (*online*) yang berfungsi untuk memberikan layanan pembuatan dan penyusunan surat dalam fitur E-Office.

**t. E-Office: Validasi Dokumen**



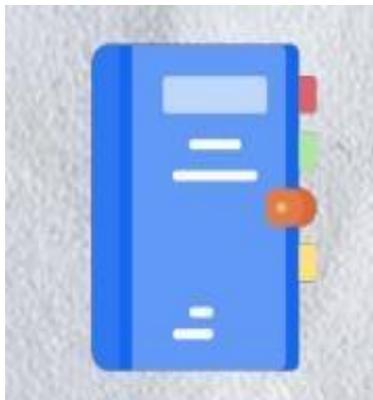
Merupakan layanan internal seluruh pegawai (PNS/PPPK/THL) Pemerintah Kota Tangerang berbasis dalam jaringan (*online*) yang berfungsi untuk memberikan layanan validasi atas dokumen/surat yang dikirimkan keluar.

#### u. Informasi Dinas



Merupakan layanan internal seluruh pegawai (PNS/PPPK/THL) Pemerintah Kota Tangerang berbasis dalam jaringan (*online*) yang berfungsi untuk memberikan layanan informasi antar OPD dalam lingkup Pemerintah Kota Tangerang.

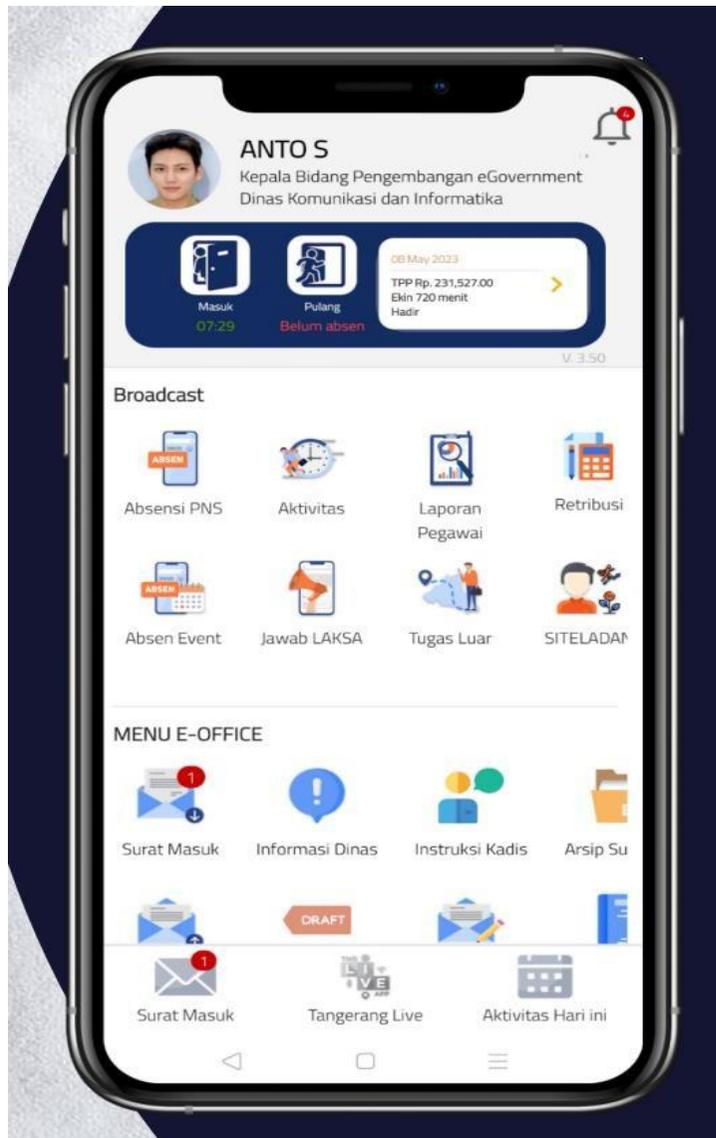
#### v. Agenda Pribadi



Merupakan layanan internal seluruh pegawai (PNS/PPPK/THL) Pemerintah Kota Tangerang berbasis dalam jaringan (*online*) yang berfungsi untuk memberikan pelayanan data agenda pribadi dari seluruh pegawai.

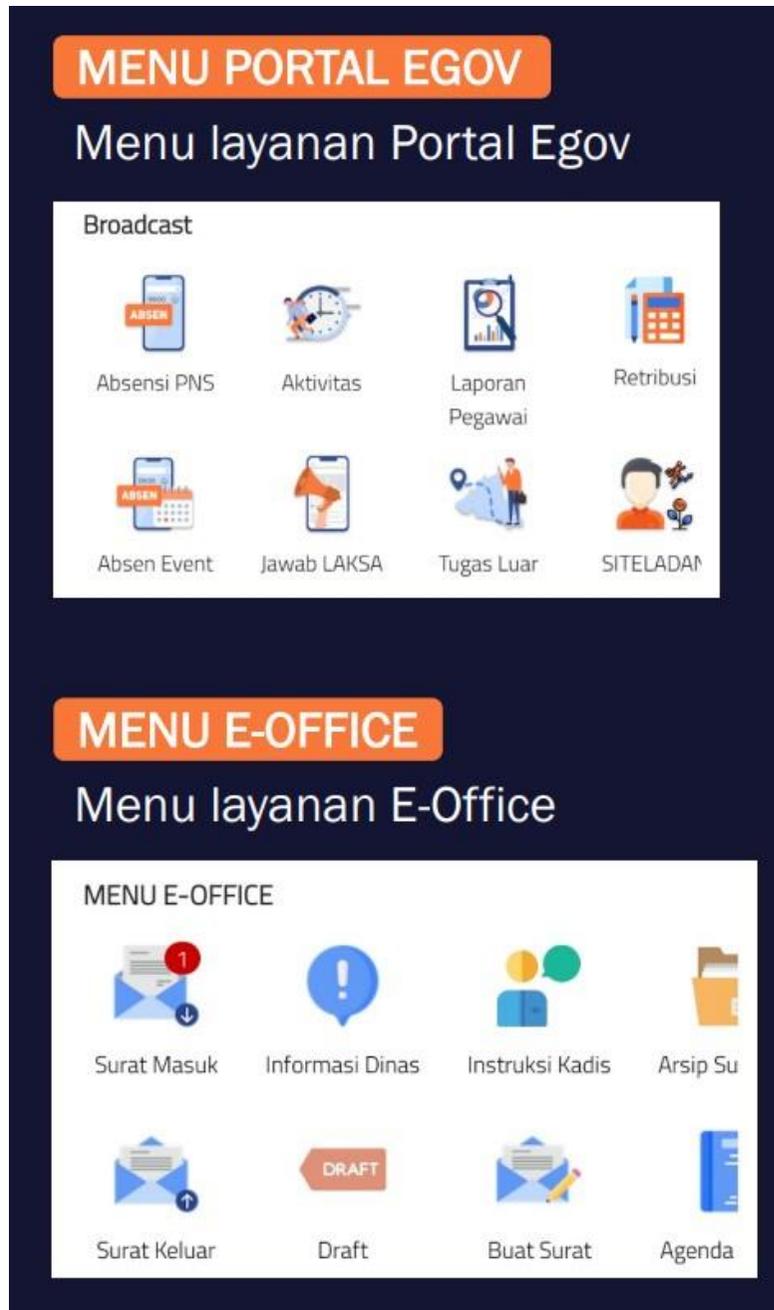
## 2.6.2 Tampilan Aplikasi Portal e-Gov Kota Tangerang

1. Setelah instalasi aplikasi Portal e-Gov dari Google Play Store/App Store, dilanjutkan melakukan registrasi data pribadi, verifikasi kata sandi hingga E-Mail, maka berikut tampilandari aplikasi Portal e-Gov.



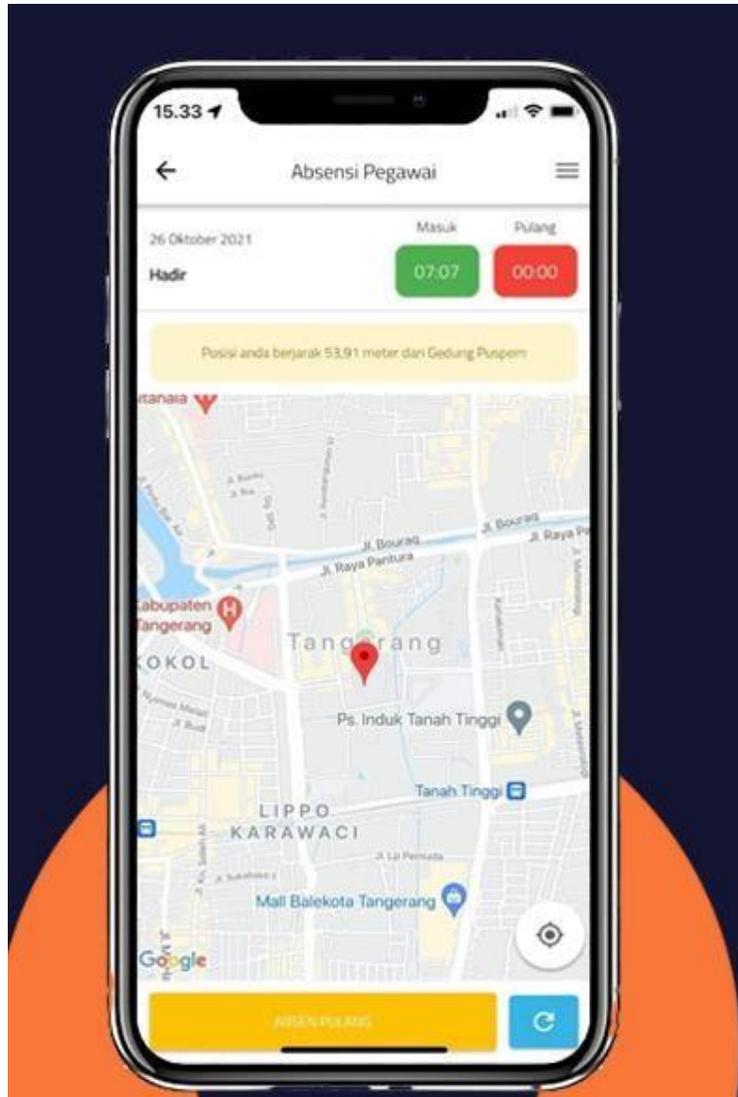
**Gambar 2.3** Menu-menu Profil Pegawai Aplikasi Portal e-Gov  
Sumber: Hasil Dokumentasi, 2023

2. Berbagai Menu Layanan yang Dapat Digunakan oleh Pegawai Pemerintah Kota Tangerang Setiap Harinya Seperti Layanan e-Office;



**Gambar 2.4** Berbagai Menu Portal e-Gov dan Menu e-Office  
Sumber: Hasil Dokumentasi, 2023

3. Berikut merupakan fitur absensi harian untuk pegawai Pemerintah Kota Tangerang yang sudah menggunakan teknologi geospasial (titik lokasi absen radius 1 kilometer Pusat Pemerintah Kota Tangerang) dan swafoto absen pegawai (pulang dan pergi);



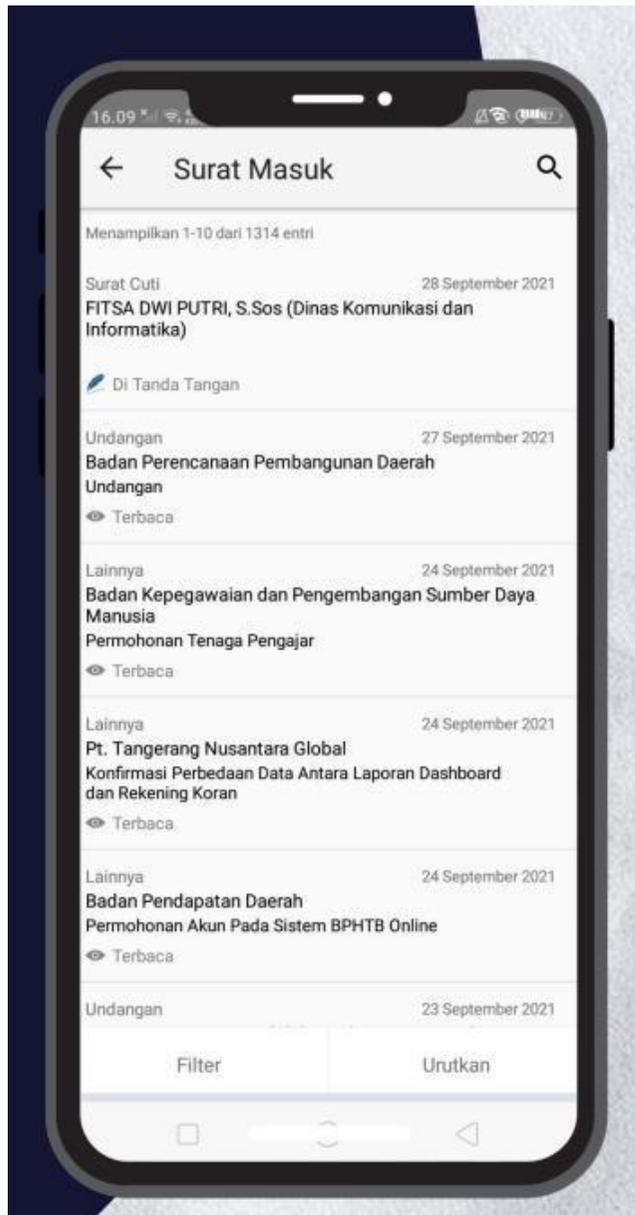
**Gambar 2.5** Fitur Absensi Pegawai Harian  
Sumber: Hasil Dokumentasi, 2023

4. Berikut merupakan fitur rekapitulasi absensiharian pegawai Pemerintah Kota Tangerang;



**Gambar 2.6** Tampilan Menu Rekap Absensi Pegawai  
Sumber: Hasil Dokumentasi, 2023

5. Menu Surat Masuk, berguna sebagai pemberi informasi harian surat-menyurat antarinstansi/OPD serta seluruh pegawai Pemerintah Kota Tangerang;



**Gambar 2.7** Tampilan Menu Surat Masuk Pegawai  
Sumber: Hasil Dokumentasi, 2023

6. Menu Aktivitas Harian, berisikan agenda pekerjaan, program, kegiatan hingga acara Pemerintah Kota Tangerang dalam bentuk kalender bulanan untuk seluruh pegawai;



**Gambar 2.8** Tampilan Aktivitas Harian Pegawai  
Sumber: Hasil Dokumentasi, 2023

7. Berbagai keunggulan dari aplikasi e-Gov Pemerintah Kota Tangerang;



**Gambar 2.9** Keunggulan dari Aplikasi e-Gov  
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 internal pegawai berupa penggunaan dan pemanfaatan aplikasi Portal e-Gov Kota Tangerang. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan survei, sasaran responden yaitu pegawai Pemerintah Kota Tangerang yang terdiri dari PNS serta THL, terpilih ditetapkan dengan jumlah minimal 385 responden dari jumlah populasi pegawai Pemerintah Kota Tangerang Tahun 2023 yaitu sebanyak 9.239 yang terdiri dari 7.166 orang PNS dan 2.073 orang PPPK (Data per Mei 2023), dengan dasar penggunaan 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 Error</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 pegawai Pemerintah Kota Tangerang terhadap pemanfaatan aplikasi Portal e-Gov Pemerintah Kota Tangerang Tahun 2023, maka digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan pegawai pemerintahan selaku pengguna utama layanan dan fitur *online* (dalam jaringan) tersebut. Kuesioner menggunakan dengan metode penyebaran secara *online* menggunakan fitur platform *Google Forms*.

## Dinas Komunikasi dan Informatika

Pemerintah Kota Tangerang

\* Indicates required question

### KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PEMANFAATAN APLIKASI PORTAL EGOV DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN TERHADAP MASYARAKAT KOTA TANGERANG TAHUN 2023

Kuesioner ini diselenggarakan oleh Pemerintah Kota Tangerang dengan tujuan untuk mengetahui sejauh mana Aplikasi Portal E-Gov yang dibangun oleh Pemerintah Kota Tangerang dapat bermanfaat dan sejauh mana tingkat kepuasan yang dimiliki oleh Pegawai Kota Tangerang terhadap pemanfaatan aplikasi tersebut serta untuk mengetahui aplikasi yang dibutuhkan oleh Masyarakat Kota Tangerang yang belum tersedia didalam Aplikasi Portal E-Gov.

Mohon partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini. Responden yang dicakup dalam survei ini adalah Pegawai Pemerintah Kota Tangerang.

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

**Gambar 3.1** Maklumat & Keterangan Kuesioner Survei IKM Portal e-Gov  
Sumber: Hasil Dokumentasi, 2023

### PETUNJUK PENGISIAN KUSIONER

1. Sebelum mengisi kuesioner ini, dimohon bapak/ ibu membaca setiap butir pertanyaan dengan cermat.
2. Untuk setiap butir pertanyaan hanya diperbolehkan memilih satu alternatif jawaban.
3. Semua pertanyaan yang ada, mohon dijawab tanpa ada satupun terlewat.

**Gambar 3.2** Petunjuk Pengisian Kuesioner Survei IKM Portal e-Gov  
Sumber: Hasil Dokumentasi, 2023

**KARAKTERISTIK RESPONDEN**

**Nama Lengkap \***

.....

**NIP / NIK \***

.....

**Email**

.....

**Usia \***

≤15

16-25

26- 30

31-35

36-40

≥ 40

**Jenis Kelamin \***

Pria

Wanita

**Gambar 3.3** Pertanyaan Utama pada Kuesioner Survei IKM Portal e-Gov  
Sumber: Hasil Dokumentasi, 2023

**Pendidikan Terakhir \***

Tidak Sekolah / Tamat Sekolah

SD / SMP / SMA

D1 / D2 / D3

D4 / S1

S2 KEATAS

**Pekerjaan \***

PNS

Pegawai Non PNS

Lainnya

**Aplikasi Portal E-Gov apa yang sering anda gunakan ? \***

Absen

Verifikasi Absen

Absen Event

Aktivitas

Laporan Pegawai

Tugas Luar

Jawab Laksa

SITELADAN

Pemeliharaan Alat Berat

CBT

E-Office

Bantuan

**Gambar 3.4** Pertanyaan Utama pada Kuesioner Survei IKM Portal e-Gov  
 Sumber: Hasil Dokumentasi, 2023

**Aplikasi Portal E-Gov apa yang jarang anda gunakan ? \***

- Absen
- Verifikasi Absen
- Absen Event
- Aktivitas
- Laporan Pegawai
- Tugas Luar
- Jawab Laksa
- SITELADAN
- Pemeliharaan Alat Berat
- CBT
- E-Office
- Bantuan

**Aplikasi apa yang anda inginkan yang belum ada dalam Portal E-Gov?**

.....

**KUESIONER KEPUASAN MASYARAKAT**

**Bagaimana kemudahan dan kejelasan informasi pelayanan yang terdapat dalam Aplikasi Portal E-Gov? \***

- Sangat Mudah
- Mudah
- Kurang Mudah
- Tidak Mudah

**Gambar 3.5** Pertanyaan Utama pada Kuesioner Survei IKM Portal e-Gov  
 Sumber: Hasil Dokumentasi, 2023

**Bagaimana kemudahan Prosedur untuk mendapatkan pelayanan dari Aplikasi Portal E-Gov ?** \*

Sangat Mudah

Mudah

Kurang Mudah

Tidak Mudah

**Bagaimana kualitas waktu layanan (24 jam) yang terdapat dalam aplikasi Portal E-Gov?** \*

Sangat Cepat

Cepat

Kurang Cepat

Tidak Cepat

**Bagaimana penerapan pelayanan tanpa biaya/tarif yang terdapat pada Portal E-Gov?** \*

Sangat Baik

Baik

Kurang Baik

Tidak Baik

**Gambar 3.6** Pertanyaan Utama pada Kuesioner Survei IKM Portal e-Gov

Sumber: Hasil Dokumentasi, 2023

**Apakah layanan yang terdapat pada aplikasi Portal E-Gov sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat? \***

- Sangat Sesuai
- Sesuai
- Kurang Sesuai
- Tidak Sesuai

**Bagaimana kompetensi (keahlian) para pelaksana layanan aplikasi Portal E-Gov ? \***

- Sangat Baik
- Baik
- Kurang Baik
- Tidak Baik

**Bagaimana keramahan para pelaksana layanan aplikasi Portal E-Gov dalam memberikan pelayanan? \***

- Sangat Baik
- Baik
- Kurang Baik
- Tidak Baik

**Gambar 3.7** Pertanyaan Utama pada Kuesioner Survei IKM Portal e-Gov  
Sumber: Hasil Dokumentasi, 2023

The image shows a Google Forms survey interface. It contains two questions, each with four radio button options. The first question asks about the speed of problem handling services, and the second asks about the facilities and infrastructure of the E-Gov portal. Below the questions are 'Submit' and 'Clear form' buttons, a warning about passwords, and the Google Forms logo.

**Bagaimana kecepatan layanan penanganan pengaduan masalah dalam pelayanan yang diberikan aplikasi Portal E-Gov?** \*

Sangat Baik

Baik

Kurang Baik

Tidak Baik

**Bagaimana sarana dan prasarana yang terdapat pada Aplikasi Portal E-Gov dalam melayani masyarakat?** \*

Sangat Baik

Baik

Kurang Baik

Tidak Baik

Submit Clear form

Never submit passwords through Google Forms.

This content is neither created nor endorsed by Google. - [Terms of Service](#) - [Privacy Policy](#).

Google Forms

**Gambar 3.8** Pertanyaan Utama pada Kuesioner Survei IKM Portal e-Gov  
Sumber: Hasil Dokumentasi, 2023

b. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi 2 (dua) bagian yaitu :

1. Identitas responden meliputi pertanyaan mengenai data diri seperti nama, NIK/NIP, alamat e-mail, usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan responden. Seluruh pertanyaan mengenai data diri dan identitas responden digunakan untuk menganalisis profil responden dalam penilainnya terhadap instansi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang;
  2. Jawaban berupa pendapat, pengalaman dan opinidari responden dalam memanfaatkan aplikasi Portal e-Gov Kota Tangerang Tahun 2023 yang memuatkesimpulan 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 30 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 internal pegawai terhadap pemanfaatan aplikasi Portal e-Gov 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**

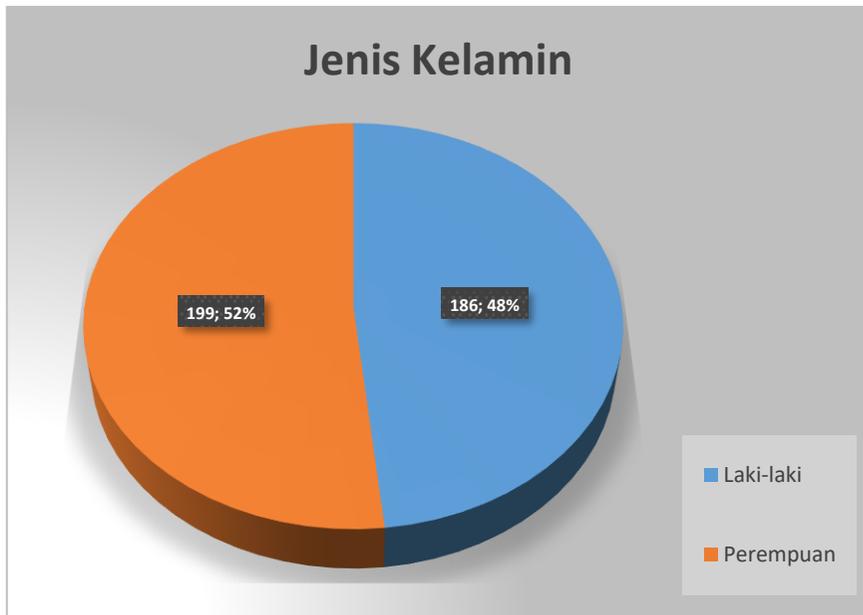
#### **4.1 Deskripsi Penilaian Aplikasi Berbasis Portal e-Gov Kota Tangerang Tahun 2023**

Penilaian Kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang berdasarkan persepsi kepuasan masyarakat berupa pelayanan internal pegawai terhadap pemanfaatan aplikasi Portal e-Gov Kota Tangerang Tahun 2023 dilakukan melalui kegiatan Survei Kepuasan Internal Pegawai 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 internal pegawai terhadap pemanfaatan aplikasi Portal e-Gov Kota Tangerang Tahun 2023 oleh Dinas Komunikasi dan Informatika, disajikan dalam Gambar 4.1 sebagai berikut.

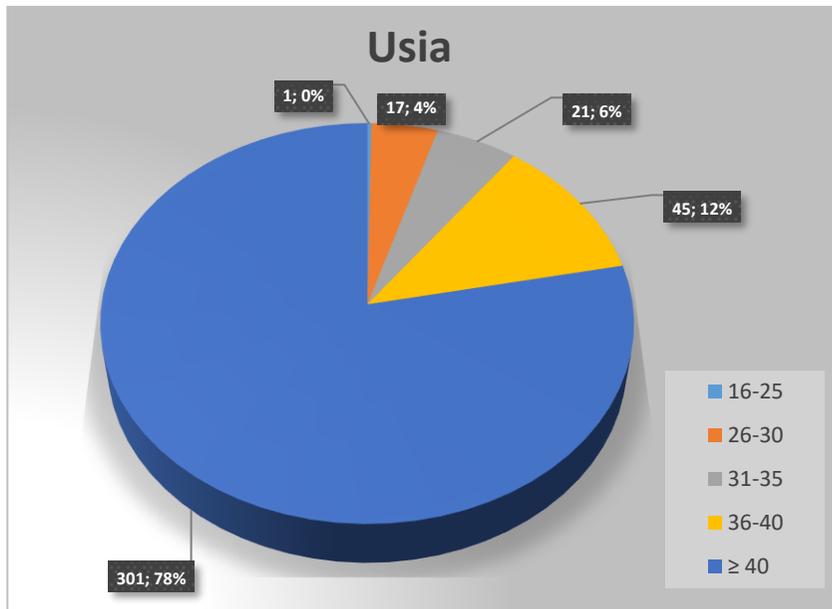


**Gambar 4.1** Profil Responden Pengguna Aplikasi Portal e-Gov Berdasarkan Jenis Kelamin  
Sumber: Hasil Analisis, 2023

Berdasarkan Gambar 4.1, diketahui bahwa responden yang mewakili jasa pelayanan internal pegawai terhadap pemanfaatan aplikasi Portal e-Gov Kota Tangerang Tahun 2023 didominasi oleh responden yang memiliki jenis kelamin Perempuan sebanyak 199 orang (52%) dan pada posisi berikutnya responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 186 orang (48%).

#### 4.2.2 Pengelompokan Responden Berdasarkan Usia

Dominasi karakteristik kelompok usia responden pada pengguna jasa pelayanan internal pegawai terhadap pemanfaatan aplikasi Portal e-Gov Kota Tangerang Tahun 2023 oleh Dinas Komunikasi dan Informatika, disajikan dalam Gambar 4.2 sebagai berikut.



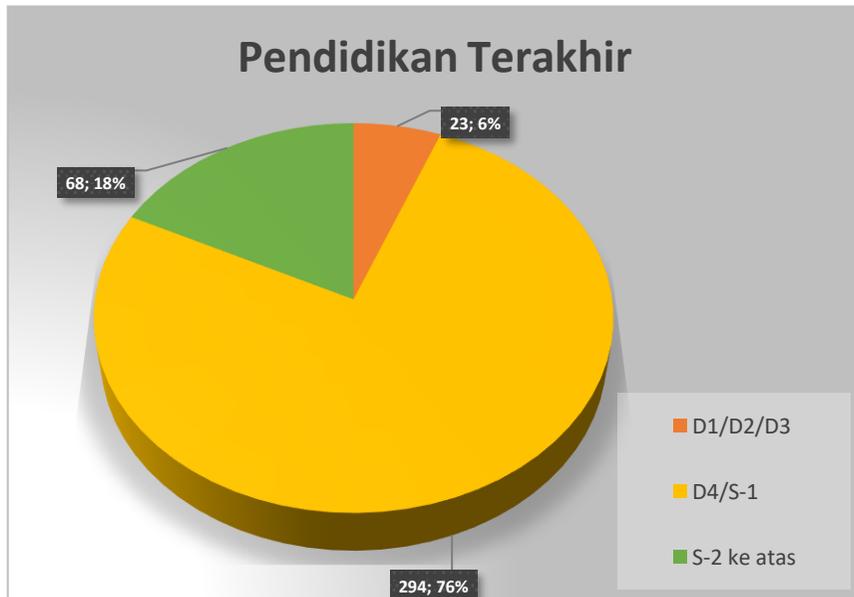
**Gambar 4.2** Profil Responden Pengguna Aplikasi Portal e-Gov Berdasarkan Usia  
Sumber: Hasil Analisis, 2023

Berdasarkan Gambar 4.2, diketahui bahwa responden yang mewakili jasa pelayanan internal pegawai terhadap pemanfaatan aplikasi Portal e-Gov Kota Tangerang Tahun 2023 didominasi oleh responden yang berada pada kelompok umur >40 tahun sebanyak 301 orang (78%), diikuti oleh kelompok umur 36-40 tahun sebanyak 45 orang (12%) dan kelompok umur 31-35 tahun sebanyak 21 orang (6%) serta yang paling sedikit ditemui yaitu kelompok umur 16-25 tahun hanya sebanyak 1 orang (0.4%).

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

Dominasi karakteristik pendidikan terakhir responden pada pengguna jasa pelayanan internal pegawai terhadap pemanfaatan aplikasi Portal e-Gov Kota Tangerang Tahun

2023 oleh Dinas Komunikasi dan Informatika, disajikan dalam Gambar 4.3 sebagai berikut.



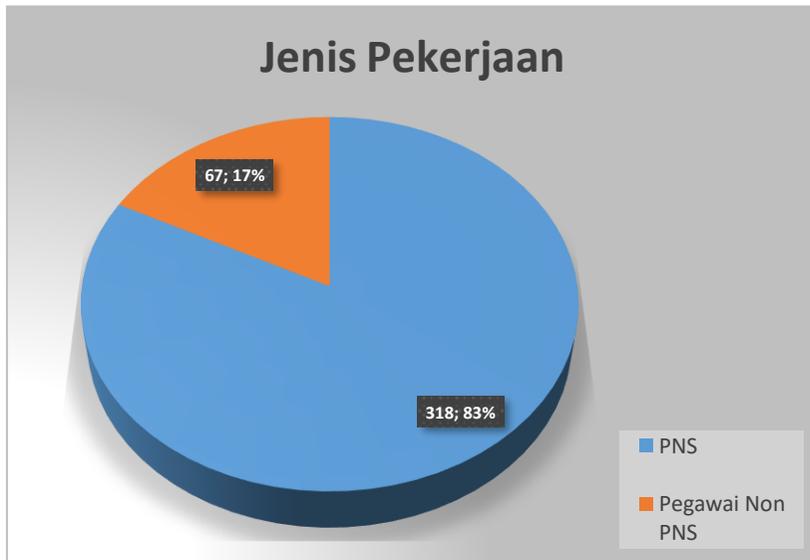
**Gambar 4.3** Profil Responden Pengguna Aplikasi Portal e-Gov Berdasarkan Pendidikan Terakhir  
Sumber: Hasil Analisis, 2023

Berdasarkan Gambar 4.3, diketahui bahwa responden yang mewakili jasa pelayanan internal pegawai terhadap pemanfaatan aplikasi Portal e-Gov Kota Tangerang Tahun 2023 didominasi oleh responden dengan pendidikan terakhir jenjang D4/S-1 sebanyak 294 orang (76%), diikuti oleh jenjang S-2 ke atas sebanyak 68 orang (18%) dan jenjang pendidikan D1/D2/D3 yang paling sedikit ditemui yaitu hanya sebanyak 23 orang (6%).

#### **4.2.4 Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan**

Dominasi karakteristik jenis pekerjaan responden pada pengguna jasa pelayanan internal pegawai terhadap pemanfaatan aplikasi Portal e-Gov Kota Tangerang Tahun

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



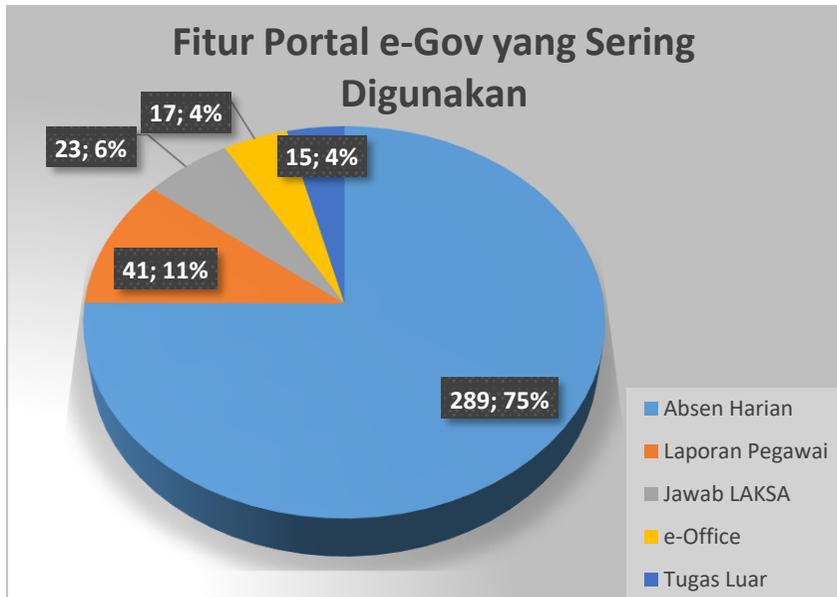
**Gambar 4.4** Profil Responden Pengguna Aplikasi Portal e-Gov Berdasarkan Jenis Pekerjaan  
Sumber: Hasil Analisis, 2023

Berdasarkan Gambar 4.4, diketahui bahwa responden yang mewakili jasa pelayanan internal pegawai terhadap pemanfaatan aplikasi Portal e-Gov Kota Tangerang Tahun 2023 didominasi oleh responden dengan jenis pekerjaan PNS (pegawai negeri sipil) sebanyak 318 orang (83%) dan diikuti oleh jenis pekerjaan pegawai non PNS sebanyak 67 orang (17%).

#### **4.2.5 Pengelompokan Responden Berdasarkan Fitur Portal e-Gov yang Sering Digunakan**

Dominasi opini dari responden mengenai fitur yang sering digunakan pada pengguna jasa pelayanan internal pegawai terhadap pemanfaatan aplikasi Portal e-Gov Kota

Tangerang Tahun 2023 oleh Dinas Komunikasi dan Informatika, disajikan dalam Gambar 4.5 sebagai berikut.



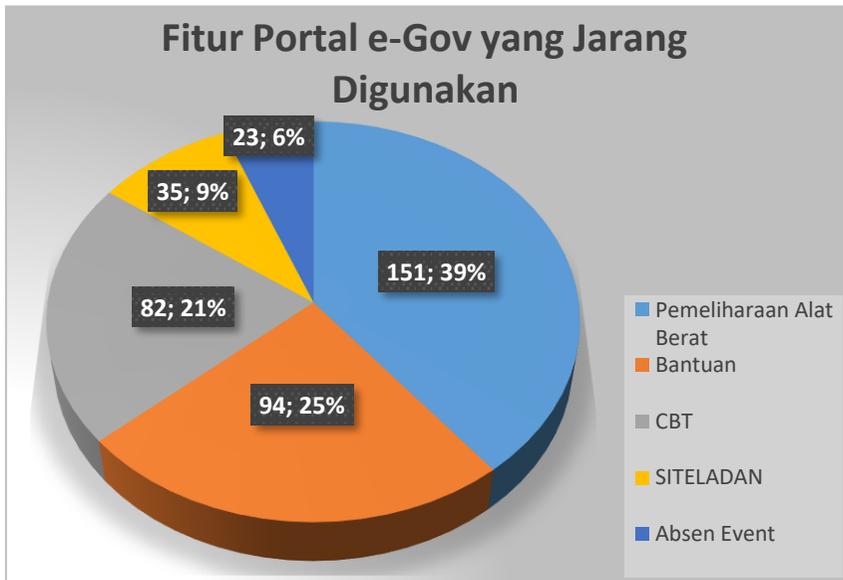
**Gambar 4.5** Profil Responden Pengguna Aplikasi Portal e-Gov Berdasarkan Fitur yang Sering Digunakan  
Sumber: Hasil Analisis, 2023

Berdasarkan Gambar 4.5, diketahui bahwa responden yang mewakili jasa pelayanan internal pegawai terhadap pemanfaatan aplikasi Portal e-Gov Kota Tangerang Tahun 2023 didominasi oleh opini responden dengan pilihan fitur *Absen Harian* sebanyak 289 orang (75%), diikuti oleh pilihan fitur *Laporan Pegawai* sebanyak 41 orang (11%) dan pilihan fitur *Tugas Luar* ialah yang paling sedikit ditemui yaitu hanya sebanyak 15 orang (4%).

#### 4.2.6 Pengelompokan Responden Berdasarkan Fitur Portal e-Gov yang Jarang Digunakan

Dominasi opini dari responden mengenai fitur yang jarang digunakan pada pengguna jasa pelayanan internal pegawai terhadap pemanfaatan aplikasi Portal e-Gov Kota

Tangerang Tahun 2023 oleh Dinas Komunikasi dan Informatika, disajikan dalam Gambar 4.6 sebagai berikut.



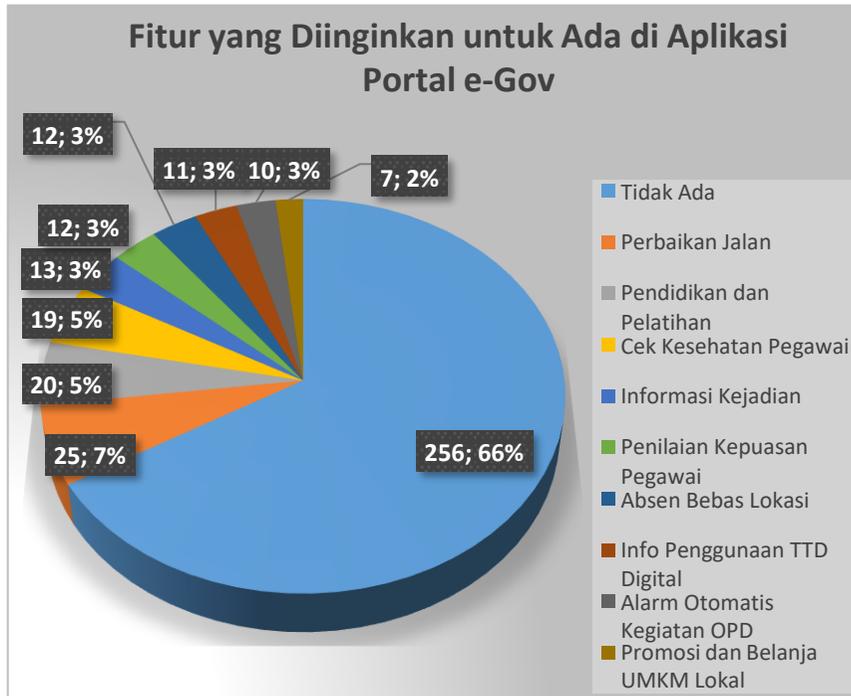
**Gambar 4.6** Profil Responden Pengguna Aplikasi Portal e-Gov Berdasarkan Fitur yang Jarang Digunakan  
Sumber: Hasil Analisis, 2023

Berdasarkan Gambar 4.6, diketahui bahwa responden yang mewakili jasa pelayanan internal pegawai terhadap pemanfaatan aplikasi Portal e-Gov Kota Tangerang Tahun 2023 didominasi oleh opini responden dengan pilihan fitur *Pemeliharaan Alat Berat* sebanyak 151 orang (39%), diikuti oleh pilihan fitur *Bantuan* sebanyak 94 orang (25%) dan pilihan fitur *Absen Event* ialah yang paling sedikit ditemui yaitu hanya sebanyak 23 orang (6%).

#### **4.2.7 Pengelompokan Responden Berdasarkan Fitur yang Diinginkan pada Aplikasi Portal e-Gov**

Dominasi opini dari responden mengenai fitur yang diinginkan pegawai untuk ditambahkan pada aplikasi Portal e-Gov digunakan pada pengguna jasa pelayanan internal

pegawai terhadap pemanfaatan aplikasi Portal e-Gov Kota Tangerang Tahun 2023 oleh Dinas Komunikasi dan Informatika, disajikan dalam Gambar 4.7 sebagai berikut.

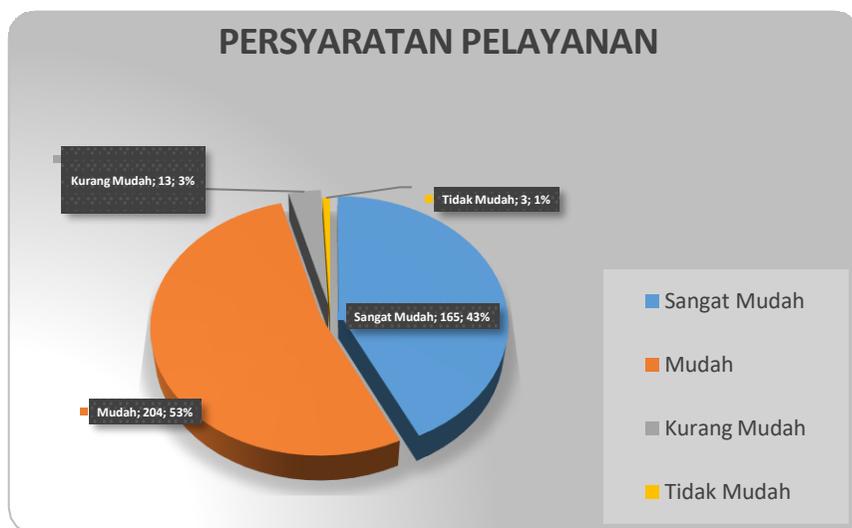


**Gambar 4.7** Profil Responden Pengguna Aplikasi Portal e-Gov Berdasarkan Fitur yang Diinginkan untuk Ditambahkan  
Sumber: Hasil Analisis, 2023

Berdasarkan Gambar 4.7, diketahui bahwa responden yang mewakili jasa pelayanan internal pegawai terhadap pemanfaatan aplikasi Portal e-Gov Kota Tangerang Tahun 2023 didominasi oleh opini responden dengan pilihan *Tidak Ada Fitur yang Ditambahkan* sebanyak 256 orang (66%), diikuti oleh pilihan fitur *Perbaikan Jalan* sebanyak 25 orang (7%) dan pilihan fitur *Promosi dan Belanja UMKM Lokal* ialah yang paling sedikit ditemui yaitu hanya sebanyak 7 orang (2%).

#### 4.2.8 Pengelompokan Responden Berdasarkan Persyaratan Pelayanan

Dalam penggunaan jasa pelayanan internal pegawai terhadap pemanfaatan aplikasi Portal e-Gov Kota Tangerang Tahun 2023, maka responden menilai unsur persyaratan pelayanan aplikasi ke dalam beberapa kelompok. Hal tersebut dapat disajikan dalam Gambar 4.8 sebagai berikut.



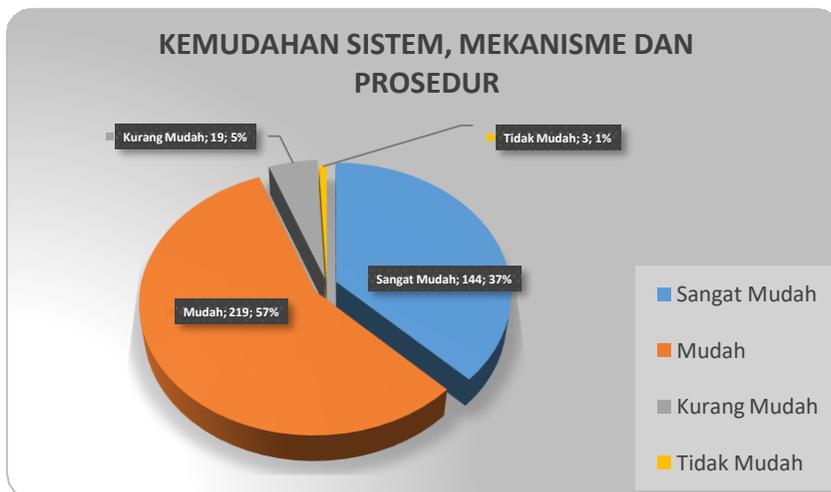
**Gambar 4.8** Opini Responden Pengguna Aplikasi Portal e-Gov Berdasarkan Unsur Persyaratan Pelayanan  
Sumber: Hasil Analisis, 2023

Berdasarkan Gambar 4.8, dapat terlihat bahwa responden menilai unsur persyaratan pelayanan internal pegawai terhadap pemanfaatan aplikasi Portal e-Gov Kota Tangerang Tahun 2023 lebih banyak menjawab *Mudah* sebanyak 204 orang (53%), dilanjutkan dengan responden yang menjawab *Sangat Mudah* sebanyak 165 orang (43%), selanjutnya responden yang menjawab *Kurang Mudah*

sebanyak 13 orang (3%), dan terakhir, responden yang menjawab “Tidak Mudah” sebanyak 3 orang (1%).

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

Dalam penggunaan jasa pelayanan internal pegawai terhadap pemanfaatan aplikasi Portal e-Gov Kota Tangerang Tahun 2023, maka responden menilai unsur kemudahan sistem, mekanisme dan prosedur ke dalam beberapa kelompok. Hal tersebut dapat disajikan dalam Gambar 4.9 sebagai berikut.



**Gambar 4.9** Opini Responden Pengguna Aplikasi Portal e-Gov Berdasarkan Unsur Kemudahan Sistem, Mekanisme dan Prosedur  
Sumber: Hasil Analisis, 2023

Berdasarkan Gambar 4.9, dapat terlihat bahwa responden menilai unsur kemudahan sistem, mekanisme dan prosedur dari pelayanan internal pegawai terhadap pemanfaatan aplikasi Portal e-Gov Kota Tangerang Tahun 2023 lebih banyak menjawab *Mudah* sebanyak 219 orang (57%), dilanjutkan dengan responden yang menjawab *Sangat Mudah* sebanyak 144 orang (37%), selanjutnya

responden yang menjawab *Kurang Mudah* sebanyak 19 orang (5%), dan terakhir, responden yang menjawab *Tidak Mudah* sebanyak 3 orang (1%).

#### 4.2.10 Pengelompokan Responden Berdasarkan Kecepatan Penggunaan Aplikasi

Dalam penggunaan jasa pelayanan internal pegawai terhadap pemanfaatan aplikasi Portal e-Gov Kota Tangerang Tahun 2023, maka responden menilai unsur waktu layanan berupa kecepatan penggunaan hingga proses pada aplikasi Portal e-Gov ke dalam beberapa kelompok. Hal tersebut dapat disajikan dalam Gambar 4.10 sebagai berikut.

**Gambar 4.10** Opini Responden Pengguna Aplikasi Portal e-Gov Berdasarkan Unsur Waktu Layanan



Sumber: Hasil Analisis, 2023

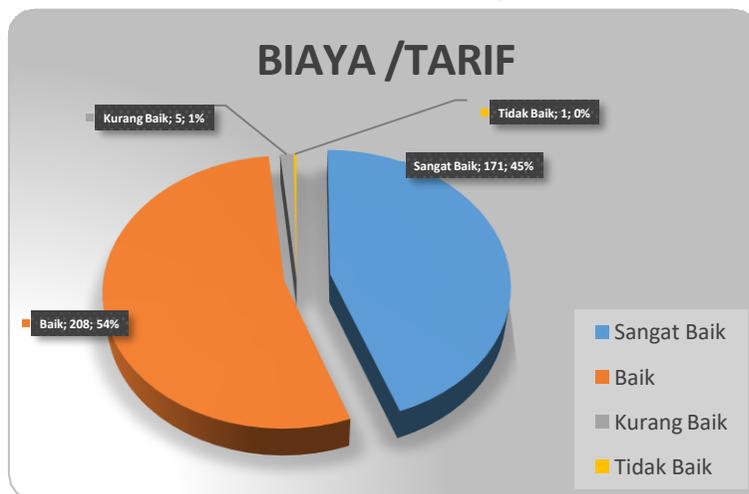
Berdasarkan Gambar 4.10, dapat terlihat bahwa responden menilai unsur waktu layanan internal pegawai terhadap pemanfaatan aplikasi Portal e-Gov Kota Tangerang Tahun 2023 berupa kecepatan penggunaan aplikasi lebih banyak menjawab *Cepat* sebanyak 235 orang

(61%), dilanjutkan dengan responden yang menjawab *Sangat Cepat* sebanyak 101 orang (26%), selanjutnya responden yang menjawab *Kurang Cepat* sebanyak 47 orang (12%), dan terakhir, responden yang menjawab *Tidak Cepat* sebanyak 2 orang (1%).

#### 4.2.11 Pengelompokan Responden Berdasarkan Unsur Biaya/Tarif

Dalam penggunaan jasa pelayanan internal pegawai terhadap pemanfaatan aplikasi Portal e-Gov Kota Tangerang Tahun 2023, maka responden menilai unsur biaya/tarif pada aplikasi Portal e-Gov ke dalam beberapa kelompok. Hal tersebut dapat disajikan dalam Gambar 4.11 sebagai berikut.

**Gambar 4.11** Opini Responden Pengguna Aplikasi Portal e-Gov Berdasarkan Unsur Biaya/Tarif



Sumber: Hasil Analisis, 2023

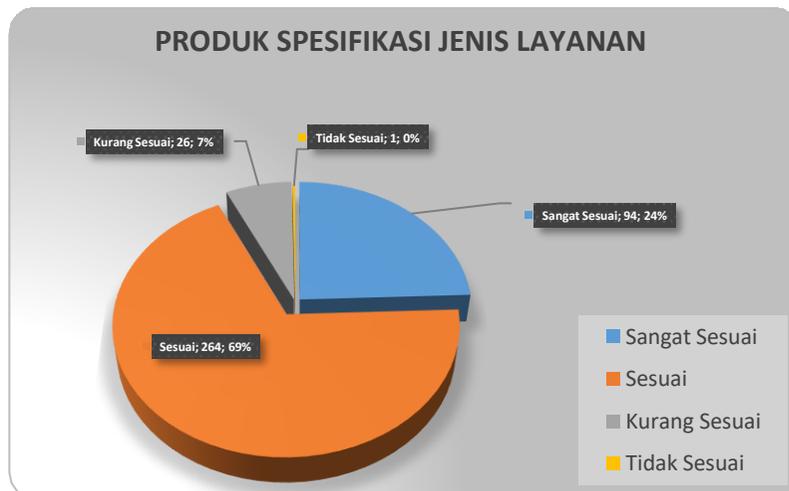
Berdasarkan Gambar 4.11, dapat terlihat bahwa responden menilai unsur biaya/tarif pelayanan internal pegawai terhadap pemanfaatan aplikasi Portal e-Gov Kota Tangerang Tahun 2023 lebih banyak menjawab *Baik*

sebanyak 208 orang (54%), dilanjutkan dengan responden yang menjawab *Sangat Baik* sebanyak 171 orang (45%), selanjutnya responden yang menjawab *Kurang Baik* sebanyak 5 orang (1%), dan terakhir, responden yang menjawab *Tidak Baik* sebanyak 1 orang (0.3%).

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

Dalam penggunaan jasa pelayanan internal pegawai terhadap pemanfaatan aplikasi Portal e-Gov Kota Tangerang Tahun 2023, maka responden menilai unsur produk spesifikasi jenis layanan yang menyangkut kesesuaian dari fasilitas Dinas Komunikasi dan Informatika dengan kebutuhan internal pegawai Pemerintah Kota Tangerang dari aplikasi Portal e-Gov ke dalam beberapa kelompok. Hal tersebut dapat disajikan dalam Gambar 4.12 sebagai berikut.

**Gambar 4.12** Opini Responden Pengguna Aplikasi Portal e-Gov Berdasarkan Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan



Sumber: Hasil Analisis, 2023

Berdasarkan Gambar 4.12, dapat terlihat bahwa responden menilai unsur produk spesifikasi jenis layanan pelayanan internal pegawai terhadap pemanfaatan aplikasi Portal e-Gov Kota Tangerang Tahun 2023 lebih banyak menjawab *Sesuai* sebanyak 264 orang (69%), dilanjutkan dengan responden yang menjawab *Sangat Sesuai* sebanyak 94 orang (24%), selanjutnya responden yang menjawab *Kurang Sesuai* sebanyak 26 orang (7%), dan terakhir, responden yang menjawab *Tidak Sesuai* sebanyak 1 orang (0.3%).

#### 4.2.13 Pengelompokan Responden Berdasarkan Unsur Kompetensi Pelaksana

Dalam penggunaan jasa pelayanan internal pegawai terhadap pemanfaatan aplikasi Portal e-Gov Kota Tangerang Tahun 2023, maka responden menilai unsur kompetensi pelaksana atau pengembang dari aplikasi Portale-Gov ke dalam beberapa kelompok. Hal tersebut dapat disajikan dalam Gambar 4.13 sebagai berikut.

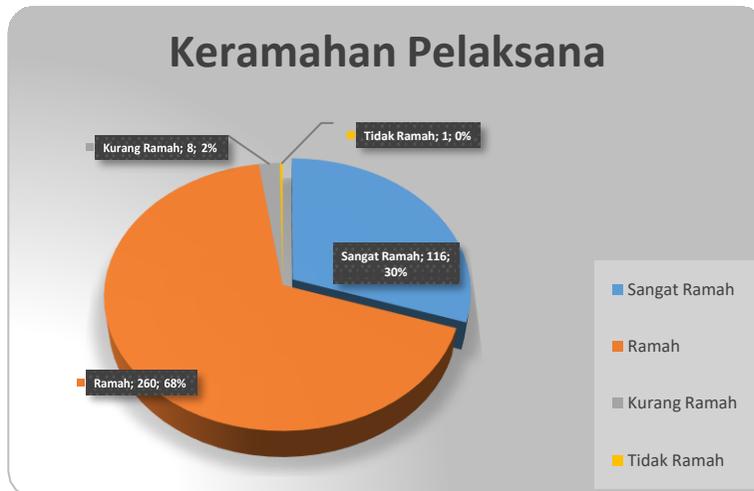


**Gambar 4.13** Opini Responden Pengguna Aplikasi Portal e-Gov Berdasarkan Unsur Kompetensi Pelaksana  
Sumber: Hasil Analisis, 2023

Berdasarkan Gambar 4.13, dapat terlihat bahwa responden menilai unsur kompetensi pelaksana atau pengembang layanan internal pegawai terhadap pemanfaatan aplikasi Portal e-Gov Kota Tangerang Tahun 2023 lebih banyak menjawab *Baik* sebanyak 260 orang (68%), dilanjutkan dengan responden yang menjawab *Sangat Baik* sebanyak 110 orang (29%), selanjutnya responden yang menjawab *Kurang Baik* sebanyak 13 orang (3%), dan terakhir, responden yang menjawab *Tidak Baik* sebanyak 2 orang (0.4%).

#### **4.2.14 Pengelompokan Responden Berdasarkan Unsur Keramahan Pelaksana**

Dalam penggunaan jasa pelayanan internal pegawai terhadap pemanfaatan aplikasi Portal e-Gov Kota Tangerang Tahun 2023, maka responden menilai unsur perilaku atau keramahan pelaksana atau pengembang dari aplikasi Portal e-Gov ke dalam beberapa kelompok. Hal tersebut dapat disajikan dalam Gambar 4.14 sebagai berikut.



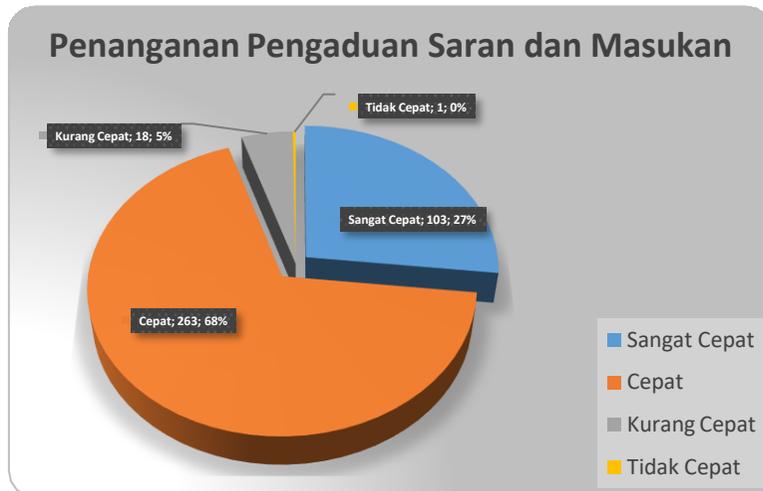
**Gambar 4.14** Opini Responden Pengguna Aplikasi Portal e-Gov Berdasarkan Unsur Perilaku Pelaksana/Pengembang  
Sumber: Hasil Analisis, 2023

Berdasarkan Gambar 4.14, dapat terlihat bahwa responden menilai unsur perilaku atau keramahan pelaksana layanan internal pegawai terhadap pemanfaatan aplikasi Portal e-Gov Kota Tangerang Tahun 2023 lebih banyak menjawab *Ramah* sebanyak 260 orang (68%), dilanjutkan dengan responden yang menjawab *Sangat Ramah* sebanyak 116 orang (30%), selanjutnya responden yang menjawab *Kurang Ramah* sebanyak 8 orang (2%), dan terakhir, responden yang menjawab *Tidak Ramah* sebanyak 1 orang (0.3%).

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

Dalam penggunaan jasa pelayanan internal pegawai terhadap pemanfaatan aplikasi Portal e-Gov Kota Tangerang Tahun 2023, maka responden menilai unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan dari aplikasi

Portal e-Gov ke dalam beberapa kelompok. Hal tersebut dapat disajikan dalam Gambar 4.15 sebagai berikut.



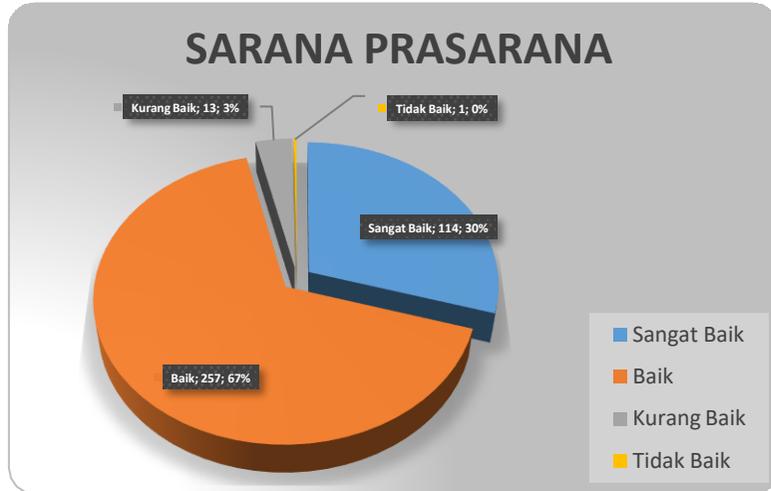
**Gambar 4.15** Opini Responden Pengguna Aplikasi Portal e-Gov Berdasarkan Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan  
Sumber: Hasil Analisis, 2023

Berdasarkan Gambar 4.15, dapat terlihat bahwa responden menilai unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan dari pelayanan internal pegawai terhadap pemanfaatan aplikasi Portal e-Gov Kota Tangerang Tahun 2023 lebih banyak menjawab *Cepat* sebanyak 263 orang (68%), dilanjutkan dengan responden yang menjawab *Sangat Cepat* sebanyak 103 orang (27%), selanjutnya responden yang menjawab *Kurang Cepat* sebanyak 18 orang (5%), dan terakhir, responden yang menjawab *Tidak Cepat* sebanyak 1 orang (0.3%).

#### 4.2.16 Pengelompokan Responden Berdasarkan Unsur Sarana Prasarana

Dalam penggunaan jasa pelayanan internal pegawai terhadap pemanfaatan aplikasi Portal e-Gov Kota Tangerang Tahun 2023, maka responden menilai unsur

sarana prasarana dari aplikasi Portal e-Gov ke dalam beberapa kelompok. Hal tersebut dapat disajikan dalam Gambar 4.16 sebagai berikut.



**Gambar 4.16** Opini Responden Pengguna Aplikasi Portal e-Gov Berdasarkan Unsur Sarana Prasarana  
Sumber: Hasil Analisis, 2023

Berdasarkan Gambar 4.16, dapat terlihat bahwa responden menilai unsur sarana prasarana dari pelayanan internal pegawai terhadap pemanfaatan aplikasi Portal e-Gov Kota Tangerang Tahun 2023 lebih banyak menjawab *Baik* sebanyak 257 orang (67%), lalu responden yang menjawab *Sangat Baik* sebanyak 114 orang (30%), berikutnya responden yang menjawab *Kurang Baik* sebanyak 13 orang (3%), dan terakhir, responden yang menjawab *Tidak Baik* sebanyak 1 orang (0.3%).

### 4.3 Hasil Perhitungan IKM

**Tabel 4.1** Hasil Perhitungan Kepuasan Internal Pegawai Terhadap Pemanfaatan Aplikasi Portal e-Gov 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>3,38</b>	<b>84,48</b>	<b>B</b>
1.1	Kemudahan dan kejelasan informasi pelayanan yang terdapat dalam Aplikasi Portal e-Gov	385	3,38	84,48	B
<b>2</b>	<b>Sistem, Mekanisme, Prosedur (U2)</b>		<b>3,31</b>	<b>82,73</b>	<b>B</b>
2.1	Kemudahan dalam memahami sistem, mekanisme dan prosedur ketentuan yang terdapat dalam Aplikasi Portal e-Gov	385	3,31	82,73	B
<b>3</b>	<b>Waktu Layanan (U3)</b>		<b>3,13</b>	<b>78,25</b>	<b>B</b>
3.1	Kualitas waktu pelayanan (24 jam) yang terdapat dalam Aplikasi Portal e-Gov	385	3,13	78,25	B
<b>4</b>	<b>Biaya/Tarif (U4)</b>		<b>3,43</b>	<b>85,65</b>	<b>B</b>
4.1	Penerapan pelayanan tanpa pembebanan biaya/tarif yang terdapat pada Aplikasi Portal e-Gov	385	3,43	85,65	B
<b>5</b>	<b>Produk Spesifikasi Jenis Layanan (U5)</b>		<b>3,17</b>	<b>79,29</b>	<b>B</b>
5.1	Layanan yang terdapat pada Aplikasi Portal e-Gov sudah melayani dan memenuhi kebutuhan masyarakat	385	3,17	79,29	B
<b>6</b>	<b>Kompetensi Pelaksana (U6)</b>		<b>3,24</b>	<b>81,04</b>	<b>B</b>
6.1	Kompetensi (keahlian) para pelaksana/pengembang layanan Aplikasi Portal e-Gov	385	3,24	81,04	B
<b>7</b>	<b>Perilaku Pelaksana (U7)</b>		<b>3,28</b>	<b>81,88</b>	<b>B</b>
7.1	Keramahan para pelaksana/pengembang layanan Aplikasi Portal e-Gov dalam memberikan pelayanan berbasis geospasial?	385	3,28	81,88	B
<b>8</b>	<b>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)</b>		<b>3,22</b>	<b>80,39</b>	<b>B</b>
8.1	Kecepatan jaringan dan server yang terdapat pada Aplikasi Portal e-Gov	385	3,22	80,39	B
<b>9</b>	<b>Sarana dan Prasarana (U9)</b>		<b>3,26</b>	<b>81,43</b>	<b>B</b>
9.1	Keterbaharuan, keamanan, sarana dan prasarana yang terdapat pada Aplikasi Portal e-Gov dalam melayani dan memenuhi kebutuhan masyarakat	385	3,26	81,43	B
<b>JUMLAH</b>				<b>735,13</b>	
<b>Rata rata</b>			<b>3,27</b>	<b>81,68</b>	<b>B</b>

Sumber: Hasil Analisis Survei Kepuasan Pelayanan Internal Pegawai Dalam Pemanfaatan Aplikasi Portal e-Gov Kota Tangerang, 2023

Berdasarkan hasil unsur Biaya/tarif pelayanan internal pegawai dalam pemanfaatan aplikasi Portal e-Gov, terkait segala bentuk penerapan pelayanan berbasis aplikasi pada *SmartPhone* yang terdapat pada Android (Google Play Store) maupun Apple (App Store) 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 3,27 atau dengan nilai indeks sebesar 81,68.

Sedangkan nilai terendah dari hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Tangerang Tahun 2023 ada pada unsur Waktu Layanan dalam melakukan pelayanan internal pegawai dalam pemanfaatan aplikasi Portal e-Gov dengan nilai skor 3,13 atau nilai indeks 78,25. Kedepannya semua unsur akan terus dilakukan peningkatan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang agar kualitas pelayanan internal pegawai dalam hal pemanfaatan serta penggunaan aplikasi Portal e-Gov maupun pelayanan utama menjadi semakin memuaskan bagi masyarakat Kota Tangerang.

# BAB V

## PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis terhadap hasil pengolahan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Survei Kepuasan Pelayanan Internal Pegawai Terhadap Pemanfaatan Aplikasi Portal e-Gov 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 Internal Pegawai Terhadap Pemanfaatan Aplikasi Portal e-Gov Kota Tangerang Tahun 2023 oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang menunjukkan kategori **BAIK**
2. Secara keseluruhan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Internal Pegawai Terhadap Pemanfaatan Aplikasi Berbasis Portal e-Gov Kota Tangerang Tahun 2023 oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang mempunyai tingkat kinerja yang **BAIK** dengan IKM **3,27** atau konversi IKM sebesar **81,68**.

Namun terdapat unsur pelayanan internal pegawai yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan yaitu unsur **kualitas waktu pelayanan (24 jam) yang terdapat pada aplikasi Portal e-Gov Kota Tangerang Tahun 2023 yang dinilai kurang merata.**

## 5.2 Rekomendasi

Berdasarkan analisis data dan kesimpulan yang diperoleh dari Penyusunan Laporan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Internal Pegawai Terhadap Pemanfaatan Aplikasi Portal e-Gov 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 Internal Pegawai Pemerintah Kota Tangerang kepada pengguna jasa sudah berada pada predikat “Baik”. Dengan Nilai IKM 81,68 perlu adanya peningkatan untuk menjadi semakin memuaskan bagi masyarakat Kota Tangerang.

## LAMPIRAN

### **Lampiran 1. Link dan Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Internal Pegawai Terhadap Pemanfaatan Aplikasi Portal e-Gov Kota Tangerang Tahun 2023**

Link Form Survei:

*<https://bit.ly/SurveiIKMPortaleGov>*

Isian Form Survei IKM Pengguna Aplikasi Portal e-Gov Kota Tangerang Tahun 2023 :

#### **KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PEMANFAATAN APLIKASI PORTAL EGOV DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN TERHADAP MASYARAKAT KOTA TANGERANG TAHUN 2023**

Kuesioner ini diselenggarakan oleh Pemerintah Kota Tangerang dengan tujuan untuk mengetahui sejauh mana Aplikasi Portal E-Gov yang dibangun oleh Pemerintah Kota Tangerang dapat bermanfaat dan sejauh mana tingkat kepuasan yang dimiliki oleh Pegawai Kota Tangerang terhadap pemanfaatan aplikasi tersebut serta untuk mengetahui aplikasi yang dibutuhkan oleh Masyarakat Kota Tangerang yang belum ada Aplikasi Portal E-Gov.

Mohon partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini. Responden yang dicakup dalam survei ini adalah Pegawai Pemerintah Kota Tangerang.

Dengan mengikuti survei ini, Bapak/Ibu/Saudara memberikan persetujuan kepada Pemerintah Kota Tangerang untuk

menganalisis jawaban. Kerahasiaan jawaban tersebut dilindungi oleh Undang-undang No. 16 Tahun 1997 tentang Statistik.

#### **A. DATA DIRI RESPONDEN KEGIATAN SURVEI IKM**

1. Nama :.....
2. NIK/NIP :.....
3. E-mail :.....
4. Usia :
  - o <15
  - o 16-25
  - o 26-30
  - o 31-35
  - o 36-40
  - o >40
5. Jenis Kelamin:
  - o Laki-laki
  - o Perempuan
6. Pendidikan Terakhir:
  - o Tidak sekolah / Tamat Sekolah
  - o SD / SMP / SMA
  - o D1 / D2 / D3
  - o D4 / S-1
  - o S2 ke atas
7. Pekerjaan :
  - o PNS
  - o Pegawai Non PNS
  - o Lainnya
8. Aplikasi Portal e-Gov apa yang sering anda gunakan :
  - o Absen

- Verifikasi Absen
  - Absen Event
  - Aktivitas
  - Laporan Pegawai
  - Tugas Luar
  - Jawab LAKSA
  - SITELADAN
  - Pemeliharaan Alat Berat
  - CBT
  - E-Office
  - Bantuan
9. Aplikasi Portal e-Gov apa yang jarang anda gunakan :
- Absen
  - Verifikasi Absen
  - Absen Event
  - Aktivitas
  - Laporan Pegawai
  - Tugas Luar
  - Jawab LAKSA
  - SITELADAN
  - Pemeliharaan Alat Berat
  - CBT
  - E-Office
  - Bantuan
10. Aplikasi apa yang anda inginkan yang belum ada dalam Portal e-Gov : \_\_\_\_\_

**B. OPINI/PENDAPAT RESPONDEN DALAM MENGGUNAKAN DAN MEMANFAATKAN APLIKASI PORTAL E-GOV KOTA TANGERANG TAHUN 2023**

**KUESIONER KEPUASAN MASYARAKAT**

1. Bagaimana kemudahan dan kejelasan informasi pelayanan berbasis informasi pelayanan yang terdapat dalam aplikasi Portal e-Gov?
  - 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 aplikasi Portal e-Gov?
  - 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 (24 jam) yang terdapat dalam aplikasi Portal e-Gov?
  - 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 terdapat pada aplikasi Portal e-Gov?
  - 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 terdapat pada aplikasi Portal e-Gov 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 aplikasi Portal e-Gov?
- 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 layanan aplikasi Portal e-Gov dalam memberikan pelayanan?
- 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 layanan penanganan pengaduan masalah dalam pelayanan yang diberikan aplikasi Portal e-Gov?
- 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 sarana dan prasarana yang terdapat pada aplikasi Portal e-Gov dalam melayani 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)

## Lampiran 2. Surat Rekomendasi BPS Tahun 2023



**BADAN PUSAT STATISTIK  
KOTA TANGERANG**

Nomor : B-016/36716/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 : SURVEI KEPUASAN PEGAWAI TERHADAP PEMANFAATAN APLIKASI  
PORTAL E-GOV DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPEGAWAIAN  
KOTA TANGERANG SECARA DIGITAL TAHUN 2023  
Dinyatakan : **LAYAK**  
dengan rekomendasi terlampir  
Nomor : **V-23.3671.002**  
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-016/36716/OT.130/05/2023  
Tanggal : 15 Mei 2023

### Rekomendasi Rancangan Kegiatan Statistik

Judul Kegiatan : SURVEI KEPUASAN PEGAWAI TERHADAP PEMANFAATAN APLIKASI PORTAL E-GOV DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPEGAWAIAN KOTA TANGERANG SECARA DIGITAL TAHUN 2023

Penyelenggara : Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang

Resume : <http://romantik.bps.go.id/rekomendasi/resume/WC9yaWRtam9weUpDdmxqMmRqWGY1dz09>

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.