



TANGERANG
SATU
PETA

kota
tangerang

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PEMANFAATAN APLIKASI BERBASIS INFORMASI GEOSPASIAL KOTA TANGERANG TAHUN 2024

Rekomendasi BPS Nomor : V-23.3671.017



DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KOTA TANGERANG
TAHUN 2024

SAMBUTAN SEKRETARIS DAERAH KOTA TANGERANG

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Salam Sejahtera untuk kita semua, puji dan syukur kita panjatkan kehadiran Allah Subhanahu wa Ta'ala yang selalu melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua, kami persembahkan kepada pembaca sekalian buku Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pemanfaatan Aplikasi Berbasis Informasi Kota Tangerang Tahun 2024.

Buku ini merupakan publikasi yang menyajikan data kepuasan Masyarakat terhadap pemanfaatan aplikasi berbasis informasi geospasial di Kota Tangerang Tahun 2024. Penyusunan buku Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pemanfaatan Aplikasi Berbasis Informasi Kota Tangerang Tahun 2024 ini merupakan amanat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Kelengkapan dan penyempurnaan data yang disajikan terus diupayakan sesuai dengan kebutuhan. Oleh karena itu saran dan kritik yang membangun dari berbagai pihak sangat diharapkan untuk perbaikan ke arah lebih baik pada publikasi yang akan datang. Penghargaan dan terimakasih kami sampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi sehingga publikasi ini dapat terwujud. Semoga Survei

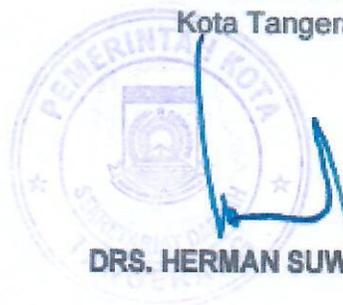


Kepuasan Masyarakat terhadap pemanfaatan aplikasi berbasis informasi geospasial di Kota Tangerang Tahun 2024 ini dapat memberikan manfaat.

Demikian yang dapat saya sampaikan, semoga Allah Subhanahu wa Ta'ala senantiasa memberikan kelancaran dan keberkahan bagi kita semua, Aamiin Yaa Robbal Aalamiin.

Tangerang, September 2024

Sekretaris Daerah
Kota Tangerang



DRS. HERMAN SUWARMAN, M.Si

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami ucapkan kehadirat Tuhan YME karena atas karunia dan hidayah-Nya "**Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pemanfaatan Aplikasi Berbasis Informasi Kota Tangerang Tahun 2024**" 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 Berbasis Informasi Kota Tangerang Tahun 2024 ini telah mendapat rekomendasi dari Badan Pusat Statistik (BPS) dengan Nomor : V-23.3671.017.

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

Tangerang, September 2024

Kepala Dinas Komunikasi dan
Informatika Kota Tangerang



Dr. Hj. INDRI ASTUTI, SH, M.Si

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	4
DAFTAR GAMBAR	7
DAFTAR TABEL	9
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Hukum.....	3
1.3 Maksud dan Tujuan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Pengertian Survei Kepuasan Masyarakat	6
2.2 Definisi Kepuasan Masyarakat.....	6
2.4 Gambaran Umum Dinas Komunikasi dan Informatika.....	7
2.5 Gambaran Umum Terkait Pelayanan Publik Berupa Pemanfaatan Aplikasi Berbasis Informasi Geospasial Kota Tangerang Tahun 2024	14
2.6 Pelayanan Publik Berbasis Online	15
2.6.1 Kategori Pelayanan Publik Berupa Pemanfaatan Aplikasi Berbasis Informasi Geospasial Kota Tangerang Tahun 2024.....	19
2.6.2 Tutorial Mendapatkan Data dan Informasi Geospasial Melalui Aplikasi Berbasis Informasi Geospasial Kota Tangerang Tahun 2024	20
BAB III METODOLOGI PELAKSANAAN KEGIATAN	27
3.1 Jumlah Sampel Responden	27
3.2 Variabel / Susunan Pertanyaan.....	28
3.3 Jangka Waktu Pelaksanaan.....	32
3.4 Pengolahan Data	32
BAB IV ANALISA HASIL DAN PEMBAHASAN	34
4.1 Deskripsi Penilaian Aplikasi Berbasis Informasi Geospasial Kota	

Tangerang Tahun 2024	34
4.2 Deskripsi Profil Responden	34
4.2.1 Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
4.2.2 Pengelompokan Responden Berdasarkan Usia	35
4.2.3 Pengelompokan Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	37
4.2.4 Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	38
4.2.5 Pengelompokan Responden Berdasarkan Unsur Persyaratan Pelayanan.....	39
4.2.6 Pengelompokan Responden Berdasarkan UnsurKemudahan Sistem, Mekanisme dan Prosedur	40
4.2.7 Pengelompokan Responden Berdasarkan Unsur Waktu Layanan	42
4.2.8 Pengelompokan Responden Berdasarkan Unsur Biaya/Tarif	43
4.2.9 Pengelompokan Responden Berdasarkan Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan.....	44
4.2.10 Pengelompokan Responden Berdasarkan UnsurKompetensi Pelaksana	45
4.2.11 Pengelompokan Responden Berdasarkan Unsur Perilaku Pelaksana	47
4.2.12 Pengelompokan Responden Berdasarkan Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	48
4.2.13 Pengelompokan Responden Berdasarkan Unsur Sarana Prasarana	50
4.3 Hasil Perhitungan IKM	52
PENUTUP	54

4.4	Kesimpulan	54
4.5	Rekomendasi	55
	LAMPIRAN.....	56
	Lampiran 1. Link dan Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Terhadap Pemanfaatan Aplikasi Berbasis Informasi Geospasial Kota Tangerang Tahun 2024	56
	KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PEMANFAATAN APLIKASI BERBASIS INFORMASI GEOSPASIAL DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN TERHADAP MASYARAKAT KOTA TANGERANG TAHUN 2024	56
	A. DATA DIRI RESPONDEN.....	58
	B. PENDAPAT/PENGALAMAN RESPONDEN DALAM MENGGUNAKAN DAN MEMANFAATKAN APLIKASI BERBASIS INFORMASI GEOSPASIAL KOTA TANGERANG TAHUN 2024	59
	Lampiran 2. Surat Rekomendasi BPS Tahun 2024	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Bagan Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika	13
Gambar 2. 2 Tampilan Aplikasi Berbasis Informasi Geospasial Kota Tangerang (PC)	17
Gambar 2. 3 Tampilan Aplikasi Berbasis Informasi Geospasial Kota Tangerang (HP)	18
Gambar 2. 4 Menu Portal OPD Produsen Data dan Informasi Geospasial	20
Gambar 2. 5 Membuka Salah Satu Portal OPD	21
Gambar 2. 6 Menu Pilihan Web Maps.....	22
Gambar 2. 7 Tampilan Umum Web Maps Sebaran Internet Kantor.23	
Gambar 2. 8 Tampilan Dashboard Jumlah Kantor pada Web Maps Sebaran Internet Kantor	24
Gambar 2. 9 Tampilan Dashboard Alamat Kantor pada Web Maps Sebaran Internet Kantor	25
Gambar 2. 10 Mendapatkan Atribut MetaData dari Titik Sebaran Internet Kantor	26
Gambar 3. 1 Maklumat & Keterangan Kuesioner Survei IKM SIG ..	29
Gambar 3. 2 Pertanyaan Data Diri pada Kuesioner Survei IKM SIG	29
Gambar 3. 3 Pertanyaan Utama pada Kuesioner Survei IKM SIG ..	30
Gambar 3. 4 Tampilan Akhir pada Kuesioner Survei IKM SIG.....	30
Gambar 4. 1 Profil Responden Pengguna Aplikasi Berbasis Informasi Geospasial Berdasarkan Jenis Kelamin	35
Gambar 4. 2 Profil Responden Pengguna Aplikasi Berbasis Informasi Geospasial Berdasarkan Usia.....	36
Gambar 4. 3 Profil Responden Pengguna Aplikasi Berbasis	

Informasi Geospasial Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	37
Gambar 4. 4 Profil Responden Pengguna Aplikasi Berbasis Informasi Geospasial Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	38
Gambar 4. 5 Hasil Responden Pengguna Aplikasi Berbasis Informasi Geospasial Berdasarkan Unsur Persyaratan Pelayanan	39
Gambar 4. 6 Hasil Responden Pengguna Aplikasi Berbasis Informasi Geospasial Berdasarkan Unsur Kemudahan Sistem, Mekanisme dan Prosedur.....	41
Gambar 4. 7 Hasil Responden Pengguna Aplikasi Berbasis Informasi Geospasial Berdasarkan Unsur Waktu Layanan.....	42
Gambar 4. 8 Hasil Responden Pengguna Aplikasi Berbasis Informasi Geospasial Berdasarkan Unsur Biaya/Tarif	43
Gambar 4. 9 Hasil Responden Pengguna Aplikasi Berbasis Informasi Geospasial Berdasarkan Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan	45
Gambar 4. 10 Hasil Responden Pengguna Aplikasi Berbasis Informasi Geospasial Berdasarkan Unsur Kompetensi Pelaksana .	46
Gambar 4. 11 Hasil Responden Pengguna Aplikasi Berbasis Informasi Geospasial Berdasarkan Unsur Perilaku Pelaksana	47
Gambar 4. 12 Hasil Responden Pengguna Aplikasi Berbasis Informasi Geospasial Berdasarkan Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	49
Gambar 4. 13 Hasil Responden Pengguna Aplikasi Berbasis Informasi Geospasial Berdasarkan Unsur Sarana Prasarana.....	50

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	28
Tabel 3. 2 Skala Kriteria	31
Tabel 3. 3 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	33
Tabel 4. 1 Hasil Perhitungan Kepuasan Masyarakat Terhadap Pemanfaatan Aplikasi Berbasis Informasi Geospasial Kota Tangerang Tahun 2024	52



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.

Teknologi Sistem Informasi Geografis (SIG) adalah suatu sistem komputer yang digunakan untuk memasukkan, menyimpan, memeriksa, mengintegrasikan, menganalisis dan menampilkan data yang berhubungan dengan lokasi-lokasi di setiap permukaan bumi. Dalam hal ini, Pemerintah Daerah Kota Tangerang melakukan integrasi akan kebutuhan masyarakat dengan mengemas data statistik sektoral berupa data tabular

yang dituangkan ke dalam bentuk data spasial, sehingga dapat diaplikasikan ke dalam Sistem Informasi Geografis (SIG).

Melihat situasi dan kondisi tersebut, maka Dinas Komunikasi dan Informatika yang menyadari betapa penting dan bergunanya penggunaan serta pemanfaatan Sistem Informasi Geografis (SIG) sehingga dapat menunjang maupun mendukung aspek kebijakan Pemerintah Daerah Kota Tangerang dalam bidang teknologi geospasial. Maka Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang menyediakan suatu laman situs geoportal, yang berisikan berbagai data serta informasi geospasial yang berkaitan dengan 40 organisasi perangkat daerah (OPD) dan 3 badan usaha milik daerah (BUMD) selaku produsen utama data.

Melalui situs <https://maps.tangerangkota.go.id/> maka Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang, yang berperan sebagai wali data, telah menyediakan sarana utama untuk kebutuhan informasi yang dapat diakses oleh siapapun, kapanpun dan dimanapun terutama kepada warga masyarakat Kota Tangerang yang membutuhkan pelayanan informasi secara cepat dan tanggap. Hingga kini, laman situs <https://maps.tangerangkota.go.id/> yang telah diluncurkan sejak tahun 2017 telah dikunjungi oleh lebih dari 50,000 *user* pengguna, baik yang sekedar melihat atau mencari informasi melalui katalog pemetaan dan servis ArcGIS.

Sebelum berakhirnya tahun 2024, laman situs <https://maps.tangerangkota.go.id/> sudah memiliki lebih dari 100 *webmaps online* (layanan pemetaan dalam jaringan) dengan titik metadata yang dimiliki mencapai lebih dari 500,000. Tentunya hal

tersebut menggunakan sistem server terpadu oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang dengan kapasitas kurang lebih dari 3,000 *GigaByte* (3 *TeraByte*).

Oleh karena itu, untuk mengukur tingkat kepuasan pelayanan publik terhadap pemanfaatan aplikasi berbasis informasi geospasial terhadap masyarakat Kota Tangerang Tahun 2024, maka Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang mengadakan kegiatan survei kepada masyarakat Kota Tangerang mengenai aplikasi geospasial pada situs geoportal <https://maps.tangerangkota.go.id/>.

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. Undang – Undang Nomor 4 Tahun 2011 tentang Informasi Geospasial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 49, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5214);
3. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah;
4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2014 tentang Jaringan Informasi Geospasial Nasional;
5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2016 tentang Percepatan Pelaksanaan Kebijakan Satu Peta Pada Tingkat Ketelitian Peta Skala 1:50.000;

6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2021 tentang Kebijakan Satu Peta Nasional (Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 9 Tahun 2016);
7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia;
8. Intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
10. Peraturan Wali Kota Tangerang Nomor 141 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi Dan Informatika;
11. Peraturan Wali Kota Tangerang Nomor 26 Tahun 2021 tentang Pedoman Pengelolaan Satu Data Indonesia di Kota Tangerang.
12. Peraturan Wali Kota Tangerang Nomor 88 Tahun 2022 tentang Simpul Jaringan Informasi Geospasial Kota Tangerang

1.3 Maksud dan Tujuan

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pemanfaatan Aplikasi Berbasis Informasi Geospasial dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Masyarakat Kota Tangerang yang diselenggarakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Tahun 2024 dimaksudkan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan melalui metode survei kepuasan kepada masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang.

1. Adapun tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Dalam Pemanfaatan Aplikasi Berbasis Informasi Geospasial Tahun 2024 yaitu :
 - a. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna fitur layanan, pengakses data serta informasi geospasial dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik melalui situs <https://maps.tangerangkota.go.id/>.
 - b. Mengetahui kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika secara berkala dan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik untuk waktu ke depannya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Survei Kepuasan Masyarakat

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

2.2 Definisi Kepuasan Masyarakat

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

2.3 Definisi *Web Survey*

Web Survey adalah fitur penggunaan suatu situs laman tertentu dengan peruntukan sebagai formulir isian untuk kegiatan pengumpulan data oleh para responden. Platform *Web Survey* memiliki fitur yang hampir sama dengan *Google Form*. *Web Survey* merupakan layanan pengumpulan data (survei) berbasis peramban komputer (*browser*) yang dapat diatur serta ditambahkan berbagai menu, tampilan dan isi pertanyaan.

Platform *Web Survey* telah menjadi solusi lengkap yang sangat berguna untuk membuat survei dan formulir isian secara otomatis maupun terprogram hingga jaminan penjagaan enkripsi data yang ketat. Sehingga data-data dapat dikumpulkan melalui jaringan web atau perangkat seluler hingga mampu

menganalisis secara langsung hasil survei yang telah didapatkan.

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 metadatatistik 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 *Government* mempunyai fungsi :
- a. Penyelenggaraan pengembangan dan integrasi aplikasi manajemen pemerintahan;
 - b. Penyelenggaraan layanan manajemen data dan

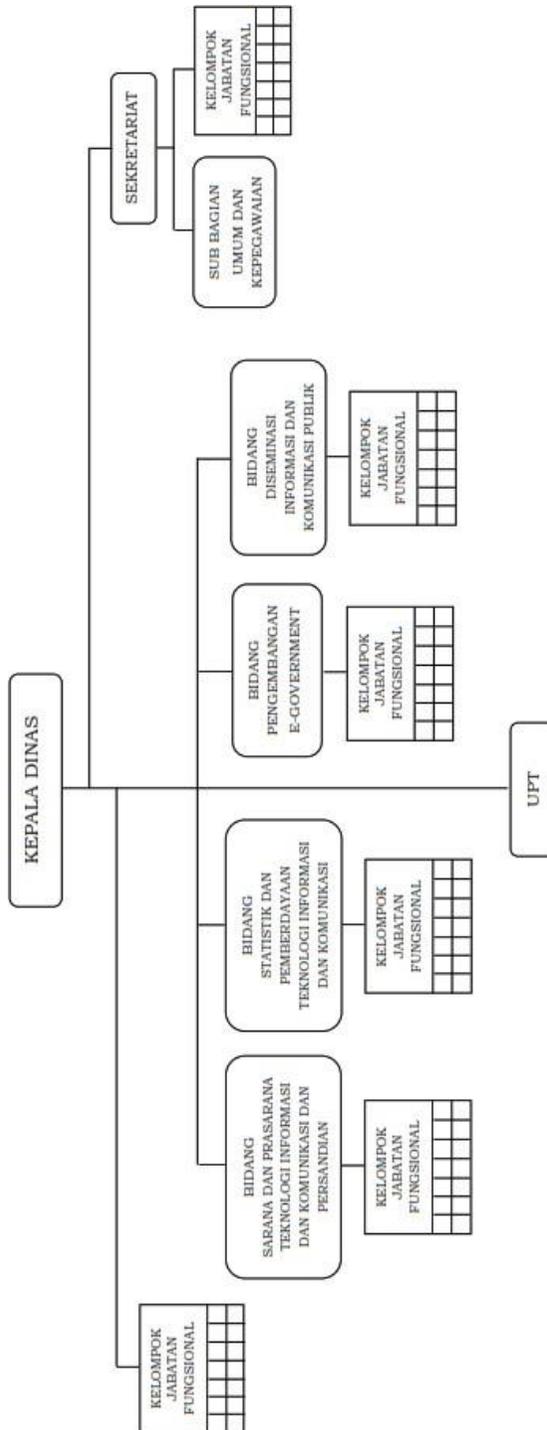
informasi *e-Government*.

- 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, 2024

2.5 Gambaran Umum Terkait Pelayanan Publik Berupa Pemanfaatan Aplikasi Berbasis Informasi Geospasial KotaTangerang Tahun 2024

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 berbasis informasi geospasial Kota Tangerang Tahun 2024.

Melalui aplikasi geospasial berupa geoportal pada situs laman <https://maps.tangerangkota.go.id/> , maka Bidang Statistik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang menambah beberapa fitur *web maps* berbasis ArcGIS Online yang telah terintegrasi dengan data dari setiap organisasi perangkat daerah (OPD) selaku produsen utama data.

Oleh karena Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang berposisi sebagai wali data yang telah meluncurkan aplikasi geospasial pada situs laman <https://maps.tangerangkota.go.id/> sejak tahun 2017. Atas dasar itu maka dilakukannya kegiatan evaluasi kinerja serta kualitas menyeluruh terhadap aplikasi geospasial tersebut dalam jangka waktu tertentu.

Berlandaskan tugas pokok tersebut, maka kegiatan evaluasi terhadap aplikasi geospasial pada situs laman geoportal <https://maps.tangerangkota.go.id/> 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 Geospasial dan Situs Maps Tangerang Kota pada seluruh akun sosial media milik Dinas Komunikasi dan Informatika;

2.6 Pelayanan Publik Berbasis *Online*

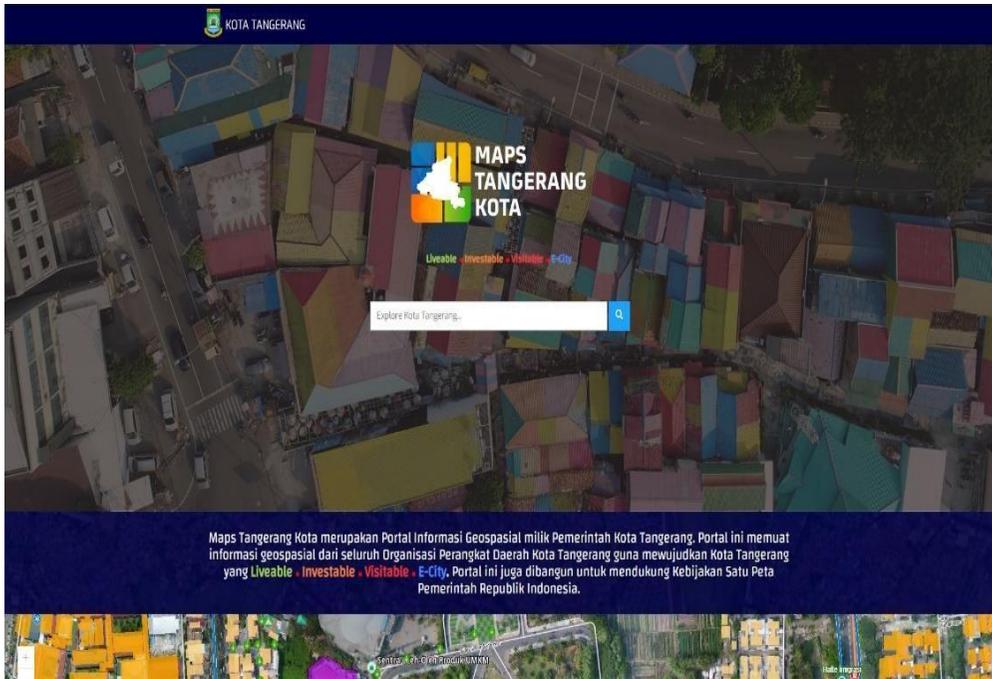
Penerapan teknologi informasi untuk mendukung konsep *Smart City* telah banyak membantu masyarakat kota Tangerang. Beragam penghargaan pun berhasil diraih hingga menjadi percontohan tingkat nasional. Terakhir, pada bulan Oktober 2022, Dinas Komunikasi dan Informatika melalui Pemerintah Daerah Kota Tangerang telah mendapatkan penghargaan piala Bhumandala Ariti tingkat nasional yang diselenggarakan oleh Badan Informasi Geospasial Republik Indonesia, sebagai lembaga tingkat nasional yang menyelenggarakan pemetaan

dan informasi geospasial atas dasaran perintah langsung Pemerintah Pusat.

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*.

Segala bentuk fitur layanan pada aplikasi berbasis geospasial yang dapat diakses melalui laman situs <https://maps.tangerangkota.go.id/> telah menjadi komitmen dari Pemerintah Daerah Kota Tangerang melalui Dinas Komunikasi dan Informatika untuk tetap memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakatnya. Pengembangan aplikasi berbasis geospasial dalam bentuk situs laman geoportal Maps Tangerang Kota saat ini merupakan inovasi konsep *Smart City* (kota pintar) yang telah menggunakan penambahan fitur SiKambing versi 1.1 yang telah diluncurkan oleh Badan Informasi Geospasial.

Oleh karena itu, maka dapat dikatakan bahwa pengembangan teknologi penyebarluasan data serta informasi geospasial di lingkup pemerintahan Kota Tangerang telah dikategorikan maju dan unggul.



Gambar 2. 2 Tampilan Aplikasi Berbasis Informasi Geospasial Kota Tangerang (PC)

Sumber: Hasil Dokumentasi, 2024



Gambar 2. 3 Tampilan Aplikasi Berbasis Informasi Geospasial Kota Tangerang (HP)

Sumber: Hasil Dokumentasi, 2024

2.6.1 Kategori Pelayanan Publik Berupa Pemanfaatan Aplikasi Berbasis Informasi Geospasial Kota Tangerang Tahun 2024

1. Layanan Berdasarkan Masing-masing Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD)

a. *Web Maps* Geoportal OPD

Merupakan layanan publik berbasis dalam jaringan (*online*) yang menampilkan data dan informasi geospasial yang bersumberkan langsung dari seluruh 40 OPD Pemerintah Kota Tangerang selaku produsen utama data.

b. *Web Maps* Geoportal BUMD

Merupakan layanan publik berbasis dalam jaringan (*online*) yang menampilkan data dan informasi geospasial yang bersumberkan langsung dari seluruh 3 BUMD Pemerintah Kota Tangerang selaku produsen utama data.

2.6.2 Tutorial Mendapatkan Data dan Informasi Geospasial Melalui Aplikasi Berbasis Informasi Geospasial Kota Tangerang Tahun 2024

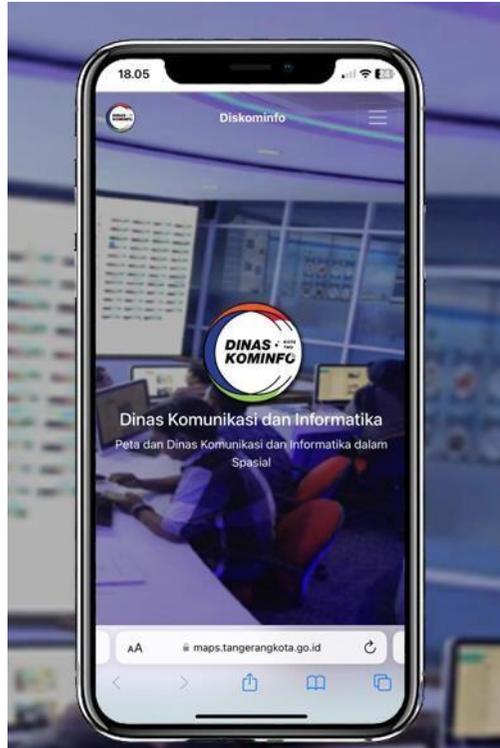
1. Setelah mengakses situs laman <https://maps.tangerangkota.go.id/> pada peramban (*browser*) telepon selular, maka disajikan menu Portal berisikan *Web Maps* dari setiap 40 OPD dan 3 BUMD selaku produsen data;



Gambar 2. 4 Menu Portal OPD Produsen Data dan Informasi Geospasial

Sumber: Hasil Dokumentasi, 2024

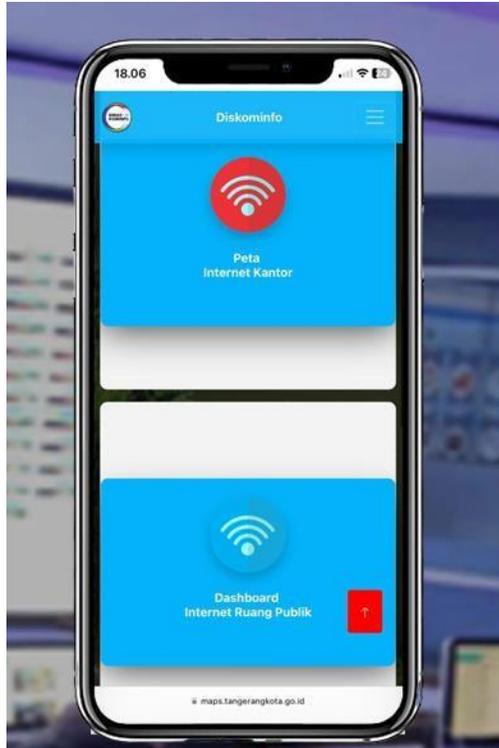
2. Pilih Salah Satu Portal OPD yang Akan Dicari Data dan Informasi Geospasial-nya, seperti contoh OPD Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang;



Gambar 2. 5 Membuka Salah Satu Portal OPD

Sumber: Hasil Dokumentasi, 2024

3. Disajikan beberapa Menu *Web Maps* yang Berisikan Data dan Informasi Sebaran Sarana, Prasarana dan Utilitas Dalam Wilayah Kota Tangerang



Gambar 2. 6 Menu Pilihan Web Maps

Sumber: Hasil Dokumentasi, 2024

4. Maka Disajikan Berupa Tampilan Web Maps Mengenai Sebaran Internet Kantor Dalam Bentuk Peta Digital



Gambar 2. 7 Tampilan Umum Web Maps Sebaran Internet Kantor

Sumber: Hasil Dokumentasi, 2024

5. Untuk Mengetahui Total Kantor, Maka Klik Menu “Perbesar” Pada Dashboard JumlahSebaran Kantor yang Disuplai Internet



Gambar 2. 8 Tampilan Dashboard Jumlah Kantor pada WebMaps Sebaran Internet Kantor

Sumber: Hasil Dokumentasi, 2024

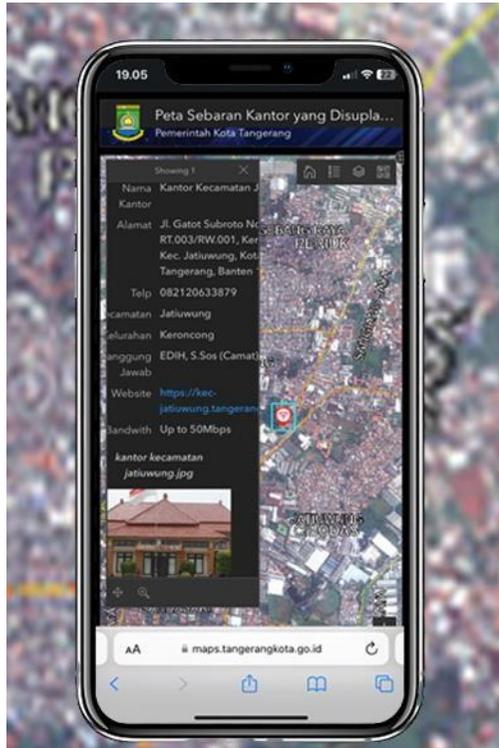
6. Untuk Mengetahui Alamat Kantor, Klik Menu “Perbesar” Pada Dashboard Alamat Sebaran Kantor yang Disuplai Internet



Gambar 2. 9 Tampilan Dashboard Alamat Kantor pada WebMaps Sebaran Internet Kantor

Sumber: Hasil Dokumentasi, 2024

7. Kembali ke Tampilan Sebelumnya, Maka Pada Titik Sebaran Kantor Tersebut dapat Kita Klik untuk Mendapatkan Atribut MetaData seperti Alamat, Titik Koordinat, Penanggung Jawab hingga Foto.



Gambar 2. 10 Mendapatkan Atribut MetaData dari Titik Sebaran Internet Kantor

Sumber: Hasil Dokumentasi, 2024

BAB III

METODOLOGI PELAKSANAAN

KEGIATAN

3.1 Jumlah Sampel Responden

Jumlah sampel dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing layanan publik berupa pemanfaatan aplikasi berbasis informasi geospasial Kota Tangerang. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan survei, responden terpilih ditetapkan dengan jumlah minimal 400 responden dari jumlah populasi penduduk Kota Tangerang Tahun 2023 yaitu 1.912.679 orang (Data Konsolidasi Bersih 2023 Semester II, Disdukcapil Kota Tangerang), 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

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

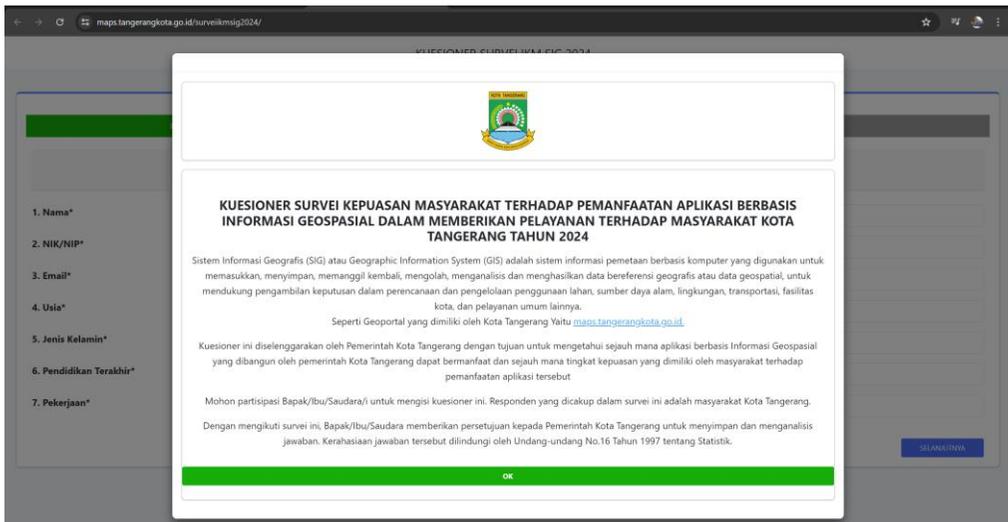
Keterangan
n = Jumlah Sampel
N = Jumlah Seluruh Populasi
e = Toleransi Eror

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

3.2 Variabel / Susunan Pertanyaan

a. Kuesioner

Dalam penyusunan survei kepuasan masyarakat terhadap pemanfaatan aplikasi berbasis informasi geospasial Kota Tangerang Tahun 2024, maka digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat selaku pengguna utama layanan publik *online* (dalam jaringan) tersebut. Kuesioner menggunakan dengan metode penyebaran secara *online* menggunakan fitur platform *Web Survey*.



Gambar 3. 1 Maklumat & Keterangan Kuesioner Survei IKM SIG

Sumber: Hasil Dokumentasi, 2024

Gambar 3. 2 Pertanyaan Data Diri pada Kuesioner Survei IKM SIG

Sumber: Hasil Dokumentasi, 2024

Skor 4. Sangat Buruk/Sangat Buruk/jelek

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

1. Bagaimana kemudahan dan kejelasan informasi pelayanan berbasis informasi geospasial yang terdapat dalam Aplikasi Geoportal maps.tangerangkota.go.id?*
2. Bagaimana kemudahan Prosedur dalam pemanfaatan berbasis informasi geospasial yang terdapat dalam aplikasi Geoportal maps.tangerangkota.go.id?*
3. Bagaimana kualitas waktu layanan (24 jam) yang terdapat dalam aplikasi Geoportal maps.tangerangkota.go.id?*
4. Bagaimana penerapan pelayanan berbasis informasi geospasial tanpa biaya/tarif yang terdapat pada Aplikasi Geoportal maps.tangerangkota.go.id?*
5. Apakah layanan berbasis informasi geospasial yang terdapat pada aplikasi Geoportal maps.tangerangkota.go.id sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat?*
6. Bagaimana kompetensi (keahlian) para pelaksana layanan aplikasi Geoportal maps.tangerangkota.go.id?*
7. Bagaimana karamahan para pelaksana layanan aplikasi Geoportal maps.tangerangkota.go.id dalam memberikan pelayanan berbasis Geospasial?*
8. Bagaimana kecepatan layanan berbasis informasi geospasial yang terdapat pada aplikasi Geoportal maps.tangerangkota.go.id?*
9. Bagaimana sarana dan prasarana yang terdapat pada Geoportal maps.tangerangkota.go.id dalam melayani masyarakat?*

Copyright © 2022

PEMERINTAH KOTA TANGERANG

Gambar 3. 3 Pertanyaan Utama pada Kuesioner Survei IKM SIG

Sumber: Hasil Dokumentasi, 2024

KUESIONER SURVEI IKM SIG 2022

UDA 0/0 BERHASIL 0/0 **SELESAI** 100/0

Selesai

Copyright © 2022

PEMERINTAH KOTA TANGERANG

Gambar 3. 4 Tampilan Akhir pada Kuesioner Survei IKM SIG

Sumber: Hasil Dokumentasi, 2024

b. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi 2 (141dua) 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 geoportal berbasis informasi geospasial MapsTangerang Kota Tahun 2024 yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.
- c. Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik.

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

Tabel 3. 2 Skala Kriteria

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

Sumber: Peraturan MENPAN-RB Nomor 17, 2017

3.3 Jangka Waktu Pelaksanaan

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

1. Persiapan 3 hari kerja;
2. Pelaksanaan pengumpulan data, 30 hari kalender (01 Agustus – 30 Agustus 2024)
3. Pengolahan data indeks, penyusunan dan pelaporan 3 hari kalender.

3.4 Pengolahan Data

Perhitungan indeks kepuasan masyarakat berupa pelayanan publik terhadap pemanfaatan aplikasi berbasis informasi geospasial Kota Tangerang Tahun 2024 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:

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

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 Baik

Sumber: Peraturan MENPAN-RB Nomor 17, 2017

BAB IV ANALISA HASIL DAN PEMBAHASAN

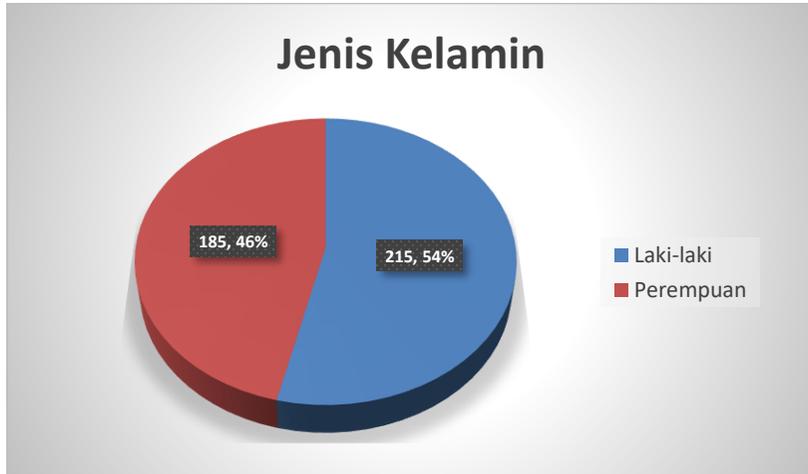
4.1 Deskripsi Penilaian Aplikasi Berbasis Informasi Geospasial Kota Tangerang Tahun 2024

Penilaian Kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang berdasarkan persepsi kepuasan masyarakat berupa pelayanan publik terhadap pemanfaatan aplikasi berbasis informasi geospasial Kota Tangerang Tahun 2024 dilakukan melalui kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara survei digital yang dilaksanakan melalui aplikasi yang sudah dibangun oleh Dinas Komunikasi dan Informatika.

4.2 Deskripsi Profil Responden

4.2.1 Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dominasi karakteristik jenis kelamin responden pada pengguna jasa pelayanan publik terhadap pemanfaatan aplikasi berbasis informasi geospasial Kota Tangerang Tahun 2024 oleh Dinas Komunikasi dan Informatika, disajikan dalam Gambar 4.1 sebagai berikut.



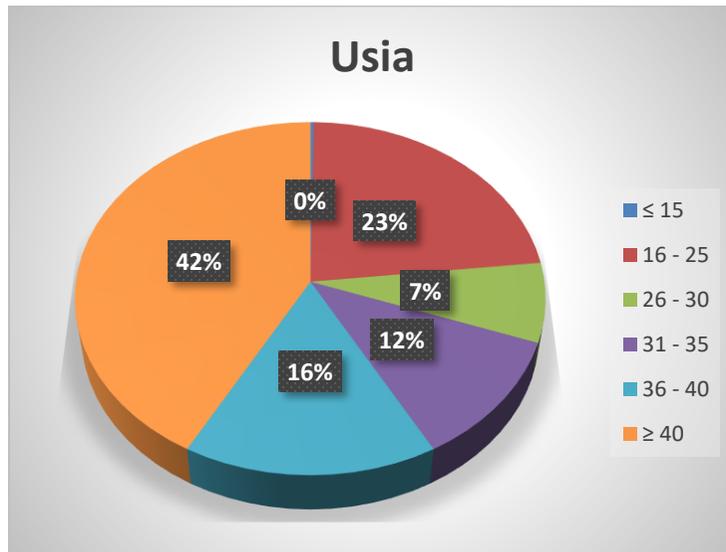
Gambar 4. 1 Profil Responden Pengguna Aplikasi Berbasis Informasi Geospasial Berdasarkan Jenis Kelamin

Sumber: Hasil Analisis, 2024

Berdasarkan Gambar 4.1 diatas, diketahui bahwa responden yang mewakili jasa pelayanan publik terhadap pemanfaatan aplikasi berbasis informasi geospasial Kota Tangerang Tahun 2024 didominasi oleh responden yang memiliki jenis kelamin Laki-laki sebanyak 215 orang dengan persentase (54%) dan pada posisi berikutnya responden yang berjenis kelamin Perempuan sebanyak 185 orang dengan persentase (46%).

4.2.2 Pengelompokan Responden Berdasarkan Usia

Dominasi karakteristik kelompok usia responden pada pengguna jasa pelayanan publik terhadap pemanfaatan aplikasi berbasis informasi geospasial Kota Tangerang Tahun 2024 oleh Dinas Komunikasi dan Informatika, disajikan dalam Gambar 4.2 sebagai berikut.



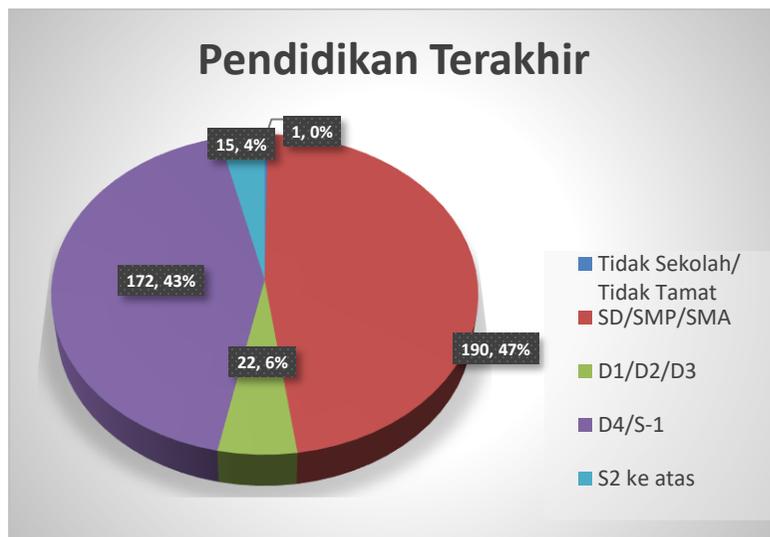
Gambar 4. 2 Profil Responden Pengguna Aplikasi Berbasis Informasi Geospasial Berdasarkan Usia

Sumber: Hasil Analisis, 2024

Berdasarkan Gambar 4.2 diatas, diketahui bahwa responden yang mewakili jasa pelayanan publik terhadap pemanfaatan aplikasi berbasis informasi geospasial Kota Tangerang Tahun 2024 didominasi oleh responden yang berada pada kelompok umur >40 tahun sebanyak 168 orang dengan persentase (42%), diikuti oleh kelompok umur 16-25 tahun sebanyak 92 orang dengan persentase (23%), kelompok umur 36-40 tahun sebanyak 64 orang dengan persentase (16%), kelompok umur 31-35 sebanyak 46 orang dengan persentase (12%), kelompok usia 26-30 sebanyak 29 orang dengan persentase (7%) dan paling sedikit kelompok usia ≤15 sebanyak 1 orang.

4.2.3 Pengelompokan Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Dominasi karakteristik pendidikan terakhir responden pada pengguna jasa pelayanan publik terhadap pemanfaatan aplikasi berbasis informasi geospasial Kota Tangerang Tahun 2024 oleh Dinas Komunikasi dan Informatika, disajikan dalam Gambar 4.3 sebagai berikut.



Gambar 4. 3 Profil Responden Pengguna Aplikasi Berbasis Informasi Geospasial Berdasarkan Pendidikan Terakhir

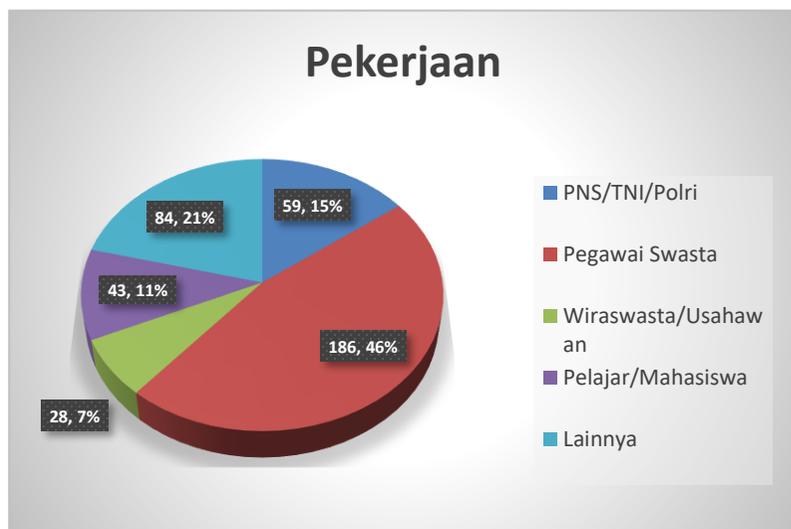
Sumber: Hasil Analisis, 2024

Berdasarkan Gambar 4.3 di atas, diketahui bahwa responden yang mewakili jasa pelayanan publik terhadap pemanfaatan aplikasi berbasis informasi geospasial Kota Tangerang Tahun 2024 didominasi oleh responden dengan pendidikan terakhir jenjang SD/SMP/SMA sebanyak 190 orang dengan persentase (47%), jenjang D4/S1 sebanyak 172 orang dengan persentase (43%), lalu pendidikan D1/D2/D3 ke atas sebanyak 22 orang dengan persentase (6%), jenjang pendidikan S2 ke atas dengan jumlah responden sebanyak

15 orang dengan persentase sebesar (4%) dan pendidikan tidak sekolah / tidak tamat paling sedikit sebanyak 1 orang dengan persentase (0%).

4.2.4 Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Dominasi karakteristik jenis pekerjaan responden pada pengguna jasa pelayanan publik terhadap pemanfaatan aplikasi berbasis informasi geospasial Kota Tangerang Tahun 2024 oleh Dinas Komunikasi dan informatika, disajikan dalam Gambar 4.4 sebagai berikut.



Gambar 4. 4 Profil Responden Pengguna Aplikasi Berbasis Informasi Geospasial Berdasarkan Jenis Pekerjaan

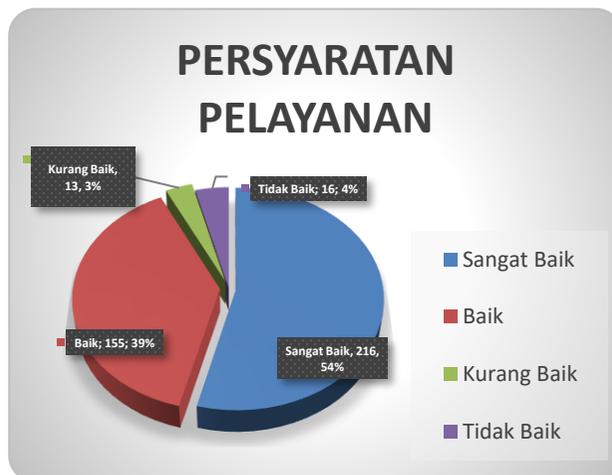
Sumber: Hasil Analisis, 2024

Berdasarkan Gambar 4.4 diatas, diketahui bahwa responden yang mewakili jasa pelayanan publik terhadap pemanfaatan aplikasi berbasis informasi geospasial Kota Tangerang Tahun 2024 didominasi oleh responden dengan

jenis pekerjaan Pegawai Swasta sebanyak 186 orang dengan persentase (46%), diikuti dengan jenis pekerjaan Lainnya sebanyak 84 orang dengan persentase (21%), lalu jenis pekerjaan PNS/TNI/Polri sebanyak 59 orang dengan persentase (15%), jenis pekerjaan Pelajar/Mahasiswa sebanyak 43 orang dengan persentase (11%) dan yang terakhir jenis pekerjaan Wiraswasta/Usahawan sebanyak 28 orang dengan persentase paling kecil yaitu (7%).

4.2.5 Pengelompokan Responden Berdasarkan Unsur Persyaratan Pelayanan

Dalam penggunaan jasa pelayanan publik terhadap pemanfaatan aplikasi berbasis informasi geospasial Kota Tangerang Tahun 2024, maka responden menilai kemudahan unsur persyaratan dan pelayanan ke dalam beberapa kelompok. Hal tersebut dapat dilihat pada Gambar 4.5 sebagai berikut.



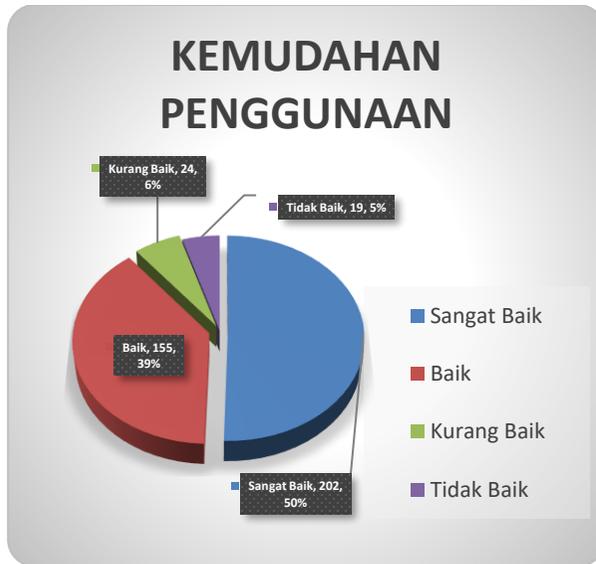
Gambar 4. 5 Hasil Responden Pengguna Aplikasi Berbasis Informasi Geospasial Berdasarkan Unsur Persyaratan Pelayanan

Sumber: Hasil Analisis, 2024

Berdasarkan Gambar 4.5 diatas, dapat terlihat bahwa responden menilai unsur persyaratan pelayanan publik terhadap pemanfaatan aplikasi berbasis informasigeospasial Kota Tangerang Tahun 2024 lebih banyak menjawab “Sangat Baik” sebanyak 216 orang dengan persentase (54%), dilanjutkan dengan responden yang menjawab “Baik” sebanyak 155 orang dengan persentase (39%), selanjutnya responden yang menjawab “Tidak Baik” sebanyak 16 orang dengan persentase (4%), dan responden yang menjawab “Kurang Baik” sebanyak 13 orang dengan persentase (3%).

4.2.6 Pengelompokan Responden Berdasarkan Unsur Kemudahan Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Dalam penggunaan jasa pelayanan publik terhadap pemanfaatan aplikasi berbasis informasi geospasial Kota Tangerang Tahun 2024, maka responden menilai unsur kemudahan sistem, mekanisme dan prosedur ke dalam beberapa kelompok. Hal tersebut dapat disajikan dalam Gambar 4.6 sebagai berikut.



Gambar 4. 6 Hasil Responden Pengguna Aplikasi Berbasis Informasi Geospasial Berdasarkan Unsur Kemudahan Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Sumber: Hasil Analisis, 2024

Berdasarkan Gambar 4.6 di atas, dapat terlihat bahwa responden menilai unsur kemudahan sistem, mekanisme dan prosedur dari pelayanan publik terhadap pemanfaatan aplikasi berbasis informasi geospasial Kota Tangerang Tahun 2024 lebih banyak menjawab “Sangat Baik” sebanyak 202 orang dengan persentase (50%), dilanjutkan dengan responden yang menjawab “Baik” sebanyak 155 orang dengan persentase (39%), selanjutnya responden yang menjawab “Kurang Baik” sebanyak 24 orang dengan persentase (6%), dan responden yang menjawab “Tidak Baik” sebanyak 19 orang dengan persentase (5%).

4.2.7 Pengelompokan Responden Berdasarkan Unsur Waktu Layanan

Dalam penggunaan jasa pelayanan publik terhadap pemanfaatan aplikasi berbasis informasi geospasial Kota Tangerang Tahun 2024, maka responden menilai unsur waktu layanan berupa kecepatan penggunaan aplikasi situs geoportal ke dalam beberapa kelompok. Hal tersebut dapat disajikan dalam Gambar 4.7 sebagai berikut.



Gambar 4. 7 Hasil Responden Pengguna Aplikasi Berbasis Informasi Geospasial Berdasarkan Unsur Waktu Layanan

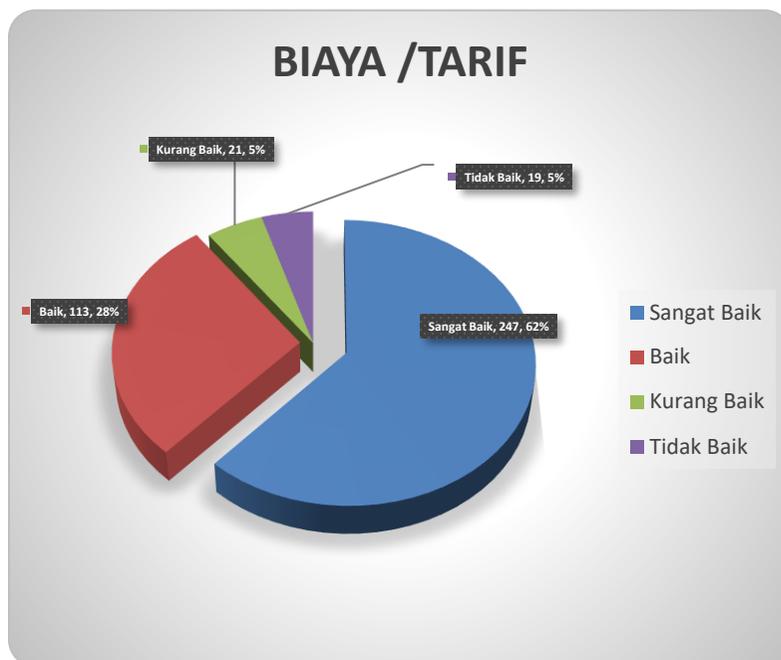
Sumber: Hasil Analisis, 2024

Berdasarkan Gambar 4.7 diatas, dapat terlihat bahwa responden menilai unsur waktu layanan publik terhadap pemanfaatan aplikasi berbasis informasi geospasial Kota Tangerang Tahun 2024 berupa kecepatan penggunaan aplikasi lebih banyak menjawab “Sangat Baik” sebanyak 211 orang dengan persentase (53%), dilanjutkan dengan responden yang menjawab “Baik” sebanyak 154 orang

dengan persentase (38%), selanjutnya responden yang menjawab “Tidak Baik” sebanyak 18 orang dengan persentase (5%), dan responden yang menjawab “Kurang Baik” sebanyak 17 orang dengan persentase (4%).

4.2.8 Pengelompokan Responden Berdasarkan Unsur Biaya/Tarif

Dalam penggunaan jasa pelayanan publik terhadap pemanfaatan aplikasi berbasis informasi geospasial Kota Tangerang Tahun 2024, maka responden menilai unsur biaya/tarif dari aplikasi situs geoportal ke dalam beberapa kelompok. Hal tersebut dapat disajikan dalam Gambar 4.8 sebagai berikut.



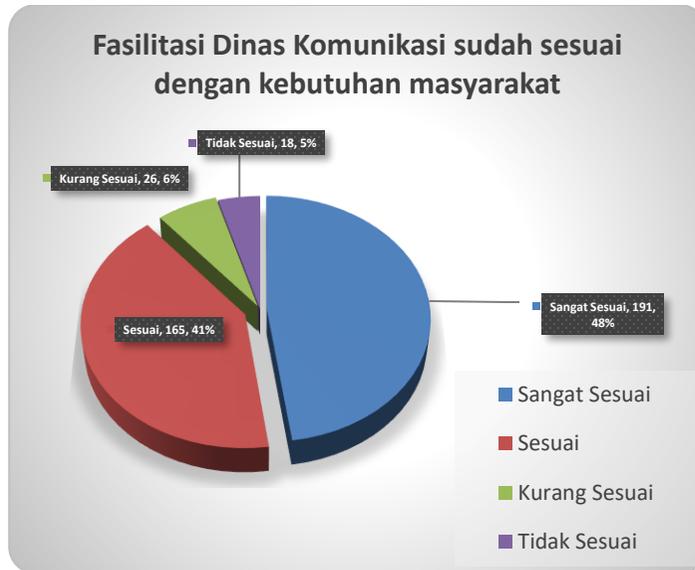
Gambar 4. 8 Hasil Responden Pengguna Aplikasi Berbasis Informasi Geospasial Berdasarkan Unsur Biaya/Tarif

Sumber: Hasil Analisis, 2024

Berdasarkan Gambar 4.8 diatas, dapat terlihat bahwa responden menilai unsur biaya/tarif pelayanan publik terhadap pemanfaatan aplikasi berbasis informasi geospasial Kota Tangerang Tahun 2024 responden yang menjawab “Sangat Baik” sebanyak 247 orang dengan persentase (62%), dilanjutkan dengan responden yang menjawab “Baik” sebanyak 113 orang (28%), selanjutnya responden yang menjawab “Kurang Baik” sebanyak 21 orang dengan persentase (5%) dan responden yang menjawab “Tidak Baik” sebanyak 19 orang dengan persentase (5%).

4.2.9 Pengelompokan Responden Berdasarkan Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan

Dalam penggunaan jasa pelayanan publik terhadap pemanfaatan aplikasi berbasis informasi geospasial Kota Tangerang Tahun 2024, maka responden menilai unsur produk spesifikasi jenis layanan yang menyangkut kesesuaian dari fasilitas Dinas Komunikasi dan Informatika dengan kebutuhan masyarakat Kota Tangerang dari aplikasi situs geoportal ke dalam beberapa kelompok. Hal tersebut dapat disajikan dalam Gambar 4.9 sebagai berikut.



Gambar 4. 9 Hasil Responden Pengguna Aplikasi Berbasis Informasi Geospasial Berdasarkan Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan

Sumber: Hasil Analisis, 2024

Berdasarkan Gambar 4.9 diatas, dapat terlihat bahwa responden menilai unsur produk spesifikasi jenis layanan pelayanan publik terhadap pemanfaatan aplikasi berbasis informasi geospasial Kota Tangerang Tahun 2024 lebih banyak menjawab “Sangat Baik” sebanyak 191 orang dengan persentase (48%), responden yang menjawab “Baik” sebanyak 165 orang dengan persentase (41%), selanjutnya responden yang menjawab “Kurang Baik” sebanyak 26 orang dengan persentase (6%) dan responden yang menjawab “Tidak Baik” sebanyak 18 orang dengan persentase (5%).

4.2.10 Pengelompokan Responden Berdasarkan Unsur Kompetensi Pelaksana

Dalam penggunaan jasa pelayanan publik terhadap pemanfaatan aplikasi berbasis informasi geospasial Kota

Tangerang Tahun 2024, maka responden menilai unsur kompetensi pelaksana atau petugas dari aplikasi situs geoportal ke dalam beberapa kelompok. Hal tersebut dapat disajikan dalam Gambar 4.10 sebagai berikut.



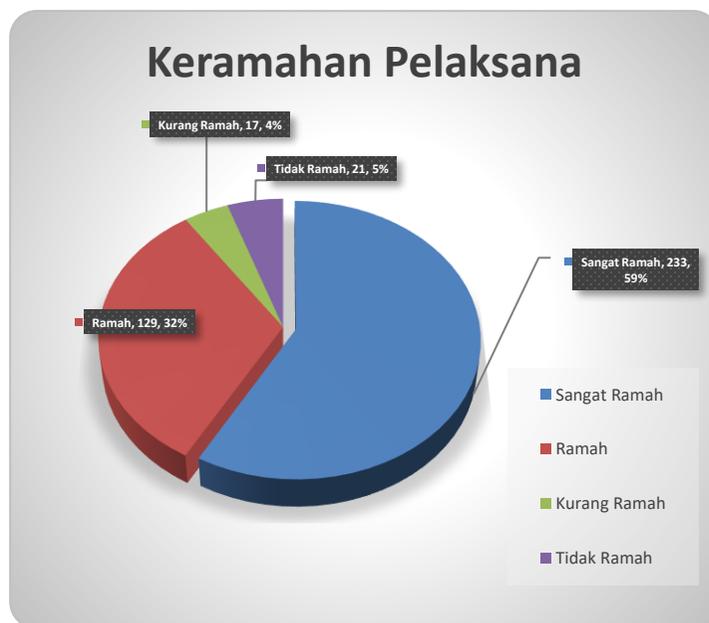
Gambar 4. 10 Hasil Responden Pengguna Aplikasi Berbasis Informasi Geospasial Berdasarkan Unsur Kompetensi Pelaksana

Sumber: Hasil Analisis, 2024

Berdasarkan Gambar 4.10 diatas, dapat terlihat bahwa responden menilai unsur kompetensi pelaksana atau petugas layanan publik terhadap pemanfaatan aplikasi berbasis informasi geospasial Kota Tangerang Tahun 2024 lebih banyak menjawab “Sangat Baik” sebanyak 199 orang dengan persentase (50%), responden yang menjawab “Baik” sebanyak 166 orang dengan persentase (43%), selanjutnya responden yang menjawab “Tidak Baik” sebanyak 18 orang dengan persentase (5%) dan responden yang menjawab “Kurang Baik” sebanyak 17 orang dengan persentase (4%).

4.2.11 Pengelompokan Responden Berdasarkan Unsur Perilaku Pelaksana

Dalam penggunaan jasa pelayanan publik terhadap pemanfaatan aplikasi berbasis informasi geospasial Kota Tangerang Tahun 2024, maka responden menilai unsur perilaku atau keramahan pelaksana dari aplikasi situs geoportal ke dalam beberapa kelompok. Hal tersebut dapat disajikan dalam Gambar 4.11 sebagai berikut.



Gambar 4. 11 Hasil Responden Pengguna Aplikasi Berbasis Informasi Geospasial Berdasarkan Unsur Perilaku Pelaksana

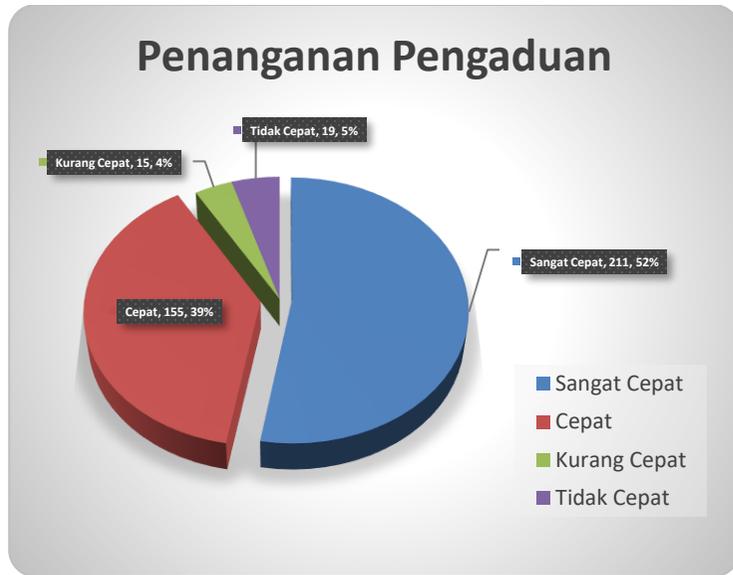
Sumber: Hasil Analisis, 2024

Berdasarkan Gambar 4.11 diatas, dapat terlihat bahwa respoden menilai unsur perilaku atau keramahan pelaksana

layanan publik terhadap pemanfaatan aplikasi berbasis informasi geospasial Kota Tangerang Tahun 2024 responden yang menjawab “Sangat Ramah” sebanyak 233 orang dengan persentase (59%), dilanjutkan dengan responden yang menjawab “Baik” sebanyak 129 orang dengan persentase (32%), responden yang menjawab “Tidak Ramah” sebanyak 21 orang dengan persentase (5%) dan responden yang menjawab “Kurang Ramah” sebanyak 17 orang dengan persentase (4%).

4.2.12 Pengelompokan Responden Berdasarkan Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Dalam penggunaan jasa pelayanan publik terhadap pemanfaatan aplikasi berbasis informasi geospasial Kota Tangerang Tahun 2024, maka responden menilai unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan dari aplikasi situs geoportal ke dalam beberapa kelompok. Hal tersebut dapat disajikan dalam Gambar 4.12 sebagai berikut.



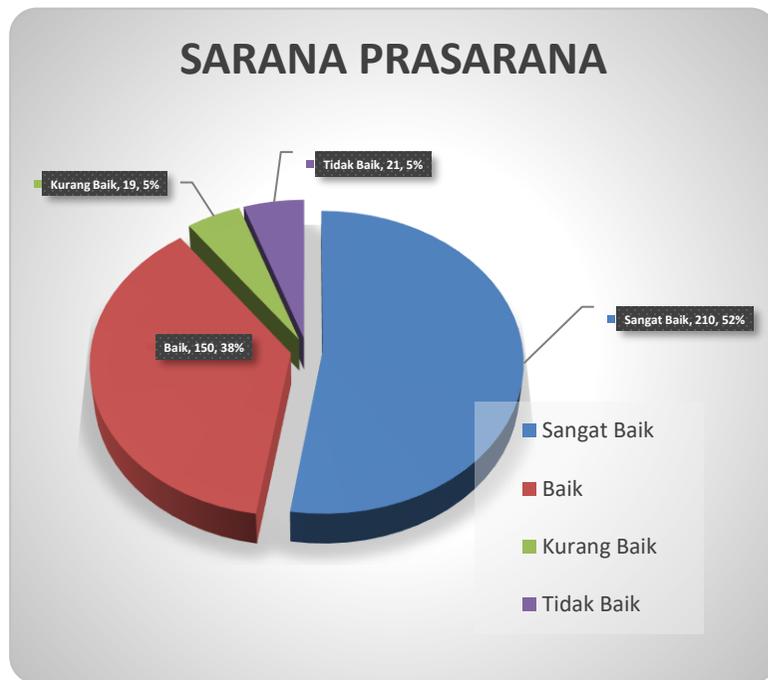
Gambar 4. 12 Hasil Responden Pengguna Aplikasi Berbasis Informasi Geospasial Berdasarkan Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Sumber: Hasil Analisis, 2024

Berdasarkan Gambar 4.12 diatas, dapat terlihat bahwa responden menilai unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan dari pelayanan publik terhadap pemanfaatan aplikasi berbasis informasi geospasial Kota Tangerang Tahun 2024 lebih banyak menjawab “Sangat Cepat” sebanyak 211 orang dengan persentase (52%), dilanjutkan dengan responden yang menjawab “Cepat” sebanyak 155 orang dengan persentase (39%), responden yang menjawab “Tidak Cepat” sebanyak 19 orang dengan persentase (5%) dan responden yang menjawab “Kurang Cepat” sebanyak 15 orang dengan persentase (4%).

4.2.13 Pengelompokan Responden Berdasarkan Unsur Sarana Prasarana

Dalam penggunaan jasa pelayanan publik terhadap pemanfaatan aplikasi berbasis informasi geospasial Kota Tangerang Tahun 2024, maka responden menilai unsur sarana prasarana dari aplikasi situs geoportal ke dalam beberapa kelompok. Hal tersebut dapat disajikan dalam Gambar 4.13 sebagai berikut.



Gambar 4. 13 Hasil Responden Pengguna Aplikasi Berbasis Informasi Geospasial Berdasarkan Unsur Sarana Prasarana

Sumber: Hasil Analisis, 2024

Berdasarkan Gambar 4.13 diatas, dapat terlihat bahwa respoden menilai unsur sarana prasarana dari pelayanan publik terhadap pemanfaatan aplikasi berbasis informasi geospasial Kota Tangerang Tahun 2024 lebih banyak menjawab “Sangat Baik” sebanyak 210 orang dengan

persentase (52%), lalu responden yang menjawab “Baik” sebanyak 150 orang dengan persentase (38%), responden yang menjawab “Kurang Baik” sebanyak 19 orang dengan persentase (5%) dan responden yang menjawab “Tidak Baik” sebanyak 21 orang dengan persentase (5%).

4.3 Hasil Perhitungan IKM

Tabel 4. 1 Hasil Perhitungan Kepuasan Masyarakat Terhadap Pemanfaatan Aplikasi Berbasis Informasi Geospasial Kota Tangerang Tahun 2024

No	Unsur Penilaian Pelayanan	Rekapitulasi Penilaian			
		Responden	Rata-Rata Skor	Hasil Index	Unsur Kualitas
1	Persyaratan Pelayanan (U1)		3.43	85.69	B
1.1	Kemudahan dan kejelasan informasi pelayanan berbasis informasi geospasial yang terdapat dalam Aplikasi Geoportal maps.tangerangkota.go.id?	400	3.43	85.69	B
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur (U2)		3.35	83.75	B
2.1	Kemudahan Prosedur dalam pemanfaatan berbasis informasi geospasial yang terdapat dalam aplikasi Geoportal maps.tangerangkota.go.id?	400	3.35	83.75	B
3	Waktu Layanan (U3)		3.40	84.88	B
3.1	Kualitas waktu layanan (24 jam) yang terdapat dalam aplikasi Geoportal maps.tangerangkota.go.id?	400	3.40	84.88	B
4	Biaya/Tarif (U4)		3.47	86.75	B
4.1	Penerapan pelayanan berbasis informasi geospasial tanpa biaya/tarif yang terdapat pada Aplikasi Geoportal maps.tangerangkota.go.id?	400	3.47	86.75	B
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan (U5)		3.32	83.06	B
5.1	Layanan berbasis informasi geospasial yang terdapat pada aplikasi Geoportal maps.tangerangkota.go.id sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat?	400	3.32	83.06	B
6	Kompetensi Pelaksana (U6)		3.37	84.13	B
6.1	Kompetensi (keahlian) para pelaksana layanan aplikasi Geoportal maps.tangerangkota.go.id?	400	3.37	84.13	B
7	Perilaku Pelaksana (U7)		3.44	85.88	B
7.1	Keramahan para pelaksana layanan aplikasi Geoportal maps.tangerangkota.go.id dalam memberikan pelayanan berbasis Geospasial?	400	3.44	85.88	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)		3.40	84.88	B
8.1	Kecepatan layanan berbasis informasi geospasial yang terdapat pada aplikasi Geoportal maps.tangerangkota.go.id?	400	3.40	84.88	B
9	Sarana dan Prasarana (U9)		3.37	84.31	B
9.1	Sarana dan prasarana yang terdapat pada Geoportal maps.tangerangkota.go.id dalam melayani masyarakat?	400	3.37	84.31	B
JUMLAH				763.31	
Rata rata			3.39	84.81	B

Sumber: Hasil Analisis Survei Kepuasan Pelayanan Publik Dalam Pemanfaatan Aplikasi Berbasis Informasi Geospasial Kota Tangerang, 2024

Berdasarkan hasil unsur Biaya/tarif pelayanan publik dalam pemanfaatan aplikasi berbasis informasi geospasial, terkait segala bentuk penerapan pelayanan berbasis informasi geospasial tidak memungut biaya/tarif yang terdapat pada aplikasi geoportal <https://maps.tangerangkota.go.id/> di mana telah difasilitasi oleh Dinas Komunikasi dan Informatika, mendapatkan nilai tertinggi dari hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Tangerang Tahun 2024 dengan nilai skor 3,47 atau dengan nilai indeks sebesar 86,75.

Sedangkan nilai terendah dari hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Tangerang Tahun 2024 ada pada unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan dalam melakukan pelayanan publik dalam pemanfaatan aplikasi berbasis informasi geospasial berupa situs laman geoportal <https://maps.tangerangkota.go.id/> dengan nilai skor 3,32 atau nilai indeks 83,06. Kedepannya semua unsur akan terus dilakukan peningkatan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang agar kualitas pelayanan publik dalam hal pemanfaatan serta penggunaan sistem informasi geografis maupun akses terhadap data dan informasi geospasial menjadi semakin memuaskan bagi masyarakat Kota Tangerang.

PENUTUP

4.4 Kesimpulan

Berdasarkan analisis terhadap hasil pengolahan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Survei Kepuasan Pelayanan Publik Terhadap Pemanfaatan Aplikasi Berbasis Informasi Geospasial Tahun 2024 yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang, maka dapat disimpulkan beberapa hal berikut:

1. Hasil penyusunan Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Terhadap Pemanfaatan Aplikasi Berbasis Informasi Geospasial Kota Tangerang Tahun 2024 oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang menunjukkan kategori **BAIK**
2. Secara keseluruhan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Terhadap Pemanfaatan Aplikasi Berbasis Informasi Geospasial Kota Tangerang Tahun 2024 oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang mempunyai tingkat kinerja yang **BAIK** dengan IKM **3,39** atau konversi IKM sebesar **84,81**.

Namun terdapat unsur pelayanan publik yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan yaitu unsur **kompetensi (keahlian) para pelaksana layanan publik terhadap pemanfaatan aplikasi berbasis Informasi Geospasial Kota Tangerang Tahun 2024**.

4.5 Rekomendasi

Berdasarkan analisis data dan kesimpulan yang diperoleh dari Penyusunan Laporan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik Terhadap Pemanfaatan Aplikasi Berbasis Informasi Geospasial Kota Tangerang Tahun 2024 yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang, maka dapat disusun rekomendasi dalam bentuk rencana tindak lanjut (*action plan*) terhadap kekurangan yang ada. Pada Ke-sembilan Unsur yang sudah ditetapkan oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pelayanan Kominfo kepada pengguna jasa sudah berada pada predikat “Baik”. Dengan **Nilai IKM 84,81** perlu adanya peningkatan untuk menjadi semakin memuaskan bagi masyarakat Kota Tangerang.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Link dan Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Terhadap Pemanfaatan Aplikasi Berbasis Informasi Geospasial Kota Tangerang Tahun 2024

Link Form Survei Pengguna Layanan Aplikasi Berbasis Informasi Geospasial Kota Tangerang Tahun 2024 :

<https://maps.tangerangkota.go.id/surveiikmsig2024/>

Isian Form Survei IKM Pengguna Aplikasi Berbasis Informasi Geospasial Kota Tangerang Tahun 2024 :

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PEMANFAATAN APLIKASI BERBASIS INFORMASI GEOSPASIAL DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN TERHADAP MASYARAKAT KOTA TANGERANG TAHUN 2024

Sistem Informasi Geografis (SIG) atau *Geographic Information System* (GIS) adalah sistem informasi pemetaan berbasis komputer yang digunakan untuk memasukkan, menyimpan, memanggil kembali, mengolah, menganalisis dan menghasilkan data bereferensi geografis atau data geospasial, untuk mendukung pengambilan keputusan dalam perencanaan dan pengelolaan, penggunaan lahan, sumber daya alam, lingkungan, transportasi, fasilitas kota dan pelayanan umum lainnya.

Seperti laman situs geoportal yang dimiliki oleh Kota Tangerang yaitu <https://maps.tangerangkota.go.id/>.

Kuesioner ini diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah Kota Tangerang dengan tujuan untuk mengetahui sejauh mana aplikasi berbasis Informasi Geospasial yang dibangun oleh Pemerintah Kota Tangerang dapat bermanfaat dan sejauh mana tingkat kepuasan yang dimiliki oleh masyarakat terhadap pemanfaatan aplikasi tersebut.

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

Dengan mengikuti survei ini, Bapak/Ibu/Saudara memberikan persetujuan kepada Pemerintah Kota Tangerang untuk menyimpan dan menganalisis jawab. Kerahasiaan jawaban tersebut dilindungi oleh Undang-undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik.

A. DATA DIRI RESPONDEN

1. Nama :.....
2. NIK/NIP :.....
3. E-mail :.....
4. Usia :
 - <15
 - 16-25
 - 26-30
 - 31-35
 - 36-40
 - >40
5. Jenis Kelamin:
 - Laki-laki
 - Perempuan
6. Pendidikan Terakhir:
 - Tidak sekolah/Tidak tamat
 - SD/SMP/SMA
 - D1/D2/D3
 - D4/S-1
 - S2 ke atas
7. Pekerjaan :
 - PNS/TNI/POLRI
 - Pegawai Swasta
 - Wiraswasta/Usahawan
 - Pelajar/Mahasiswa
 - Lainnya :.....

B. PENDAPAT/PENGALAMAN RESPONDEN DALAM MENGGUNAKAN DAN MEMANFAATKAN APLIKASI BERBASIS INFORMASI GEOSPASIAL KOTA TANGERANG TAHUN 2024

- Petunjuk Pengisian Kuesioner
 1. Sebelum mengisi kuesioner ini, dimohon bapak/ibu membaca setiap butir pertanyaan dengan cermat.
 2. Bapak/ibu memberikan tanda bintang (☆) pada kolom yang sesuai dengan pilihan.
 3. Untuk setiap butir pertanyaan hanya diperbolehkan memilih satu alternatif jawaban.
 4. Semua pertanyaan yang ada, mohon dijawab tanpa ada satupun terlewat.
- Nilai Skor Masing-masing Pertanyaan Berdasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 Tahun 2017 Dengan Nilai :
 - Skor 1 : Tidak (mudah/cepat/baik/sesuai)
 - Skor 2 : Kurang (mudah/cepat/baik/sesuai)
 - Skor 3 : Mudah/cepat/baik/sesuai
 - Skor 4 : Sangat (mudah/cepat/baik/sesuai)

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

1. Bagaimana kemudahan dan kejelasan informasi pelayanan berbasis informasi geospasial yang terdapat dalam Aplikasi Geoportal maps.tangerangkota.go.id?
 - 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 dalam pemanfaatan berbasis informasi geospasial yang terdapat dalam Aplikasi Geoportal maps.tangerangkota.go.id?
- 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 Geoportal maps.tangerangkota.go.id?
- 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 berbasis informasi geospasial tanpa biaya/tarif yang terdapat pada Aplikasi Geoportal maps.tangerangkota.go.id?
- 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 berbasis informasi geospasial yang terdapat pada Aplikasi Geoportal

maps.tangerangkota.go.id 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 Geoportal maps.tangerangkota.go.id?

- 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)

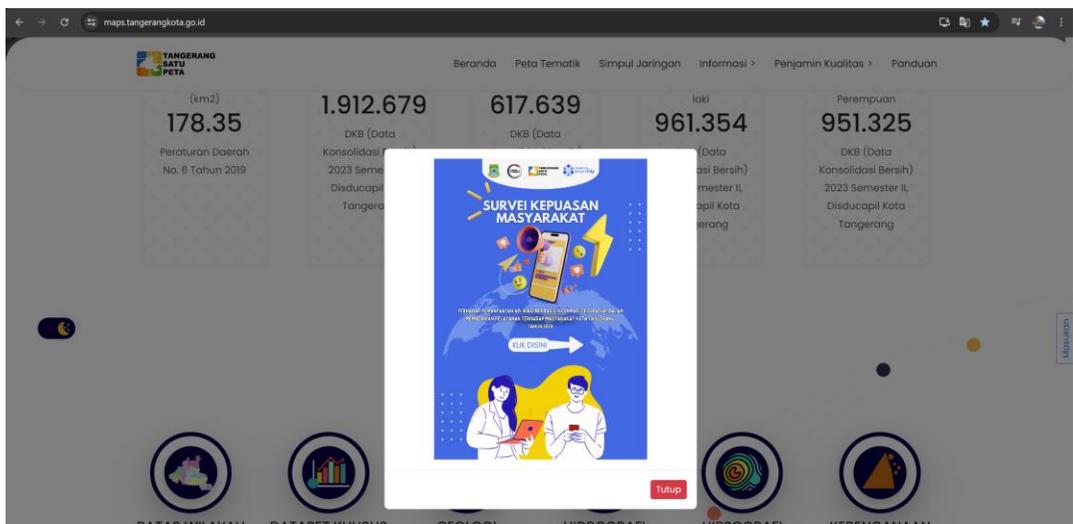
7. Bagaimana keramahan para pelaksana layanan Aplikasi Geoportal maps.tangerangkota.go.id dalam memberikan pelayanan berbasis Geospasial?

- 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 berbasis informasi geospasial yang terdapat pada Aplikasi Geoportal maps.tangerangkota.go.id?

- 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 Geoportal maps.tangerangkota.go.id dalam melayani masyarakat?
- Skor 1. tidak (mudah/cepat/baik/sesuai/sopan)
 - Skor 2. kurang (mudah/cepat/baik/sesuai/sopan)
 - Skor 3. mudah/cepat/baik/sesuai/sopan
 - Skor 4. Sangat (mudah/cepat/baik/sesuai/sopan)



Lampiran 2. Surat Rekomendasi BPS Tahun 2023



**BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA TANGERANG**

Nomor : B-047/36716/OT.130/11/2023
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 (satu) set
Perihal : Rekomendasi Kegiatan Statistik

Tangerang, 16 November 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 Masyarakat Terhadap Pemanfaatan Aplikasi Berbasis Informasi Geospasial Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Masyarakat Kota Tangerang Tahun 2023

Dinyatakan : **LAYAK**
dengan rekomendasi terlampir

Nomor : V-23.3671.017

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,

Muldo Widastomo



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

Lampiran Surat

Nomor : B-047/36716/OT.130/11/2023

Tanggal : 16 November 2023

Rekomendasi Rancangan Kegiatan Statistik

Judul Kegiatan : Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pemanfaatan Aplikasi Berbasis Informasi Geospasial Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Masyarakat Kota Tangerang Tahun 2023

Penyelenggara : Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang

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.