



# SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PEMANFAATAN APLIKASI TANGERANG LIVE DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN TERHADAP MASYARAKAT KOTA TANGERANG TAHUN 2023

Rekomendasi BPS Nomor : V-23.3671.003



DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
KOTA TANGERANG  
TAHUN 2023

# KATA PENGANTAR

Puji syukur kami ucapkan kehadiran Tuhan YME karena atas karunia dan hidayah-Nya “**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PEMANFAATAN APLIKASI TANGERANG LIVE 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.

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pemanfaatan Aplikasi Tangerang Live Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Masyarakat Kota Tangerang Tahun 2023 ini telah mendapat rekomendasi dari Badan Pusat Statistik (BPS) dengan Nomor V-23.3671.003.

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

Tangerang,        September 2023  
Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika  
Kota Tangerang



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



# DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	II
DAFTAR ISI .....	III
DAFTAR GAMBAR .....	VI
DAFTAR TABEL .....	VIII
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 LATAR BELAKANG .....	1
1.2 DASAR HUKUM .....	2
1.3 MAKSUD DAN TUJUAN .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>6</b>
2.1 PENGERTIAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .....	6
2.2 DEFINISI KEPUASAN MASYARAKAT .....	6
2.3 DEFINISI GOOGLE FORM .....	6
2.4 GAMBARAN UMUM DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA .....	6
2.5 GAMBARAN UMUM TERKAIT PELAYANAN PUBLIK APLIKASI TANGERANG LIVE TAHUN 2023 .....	14
<b>BAB III METODOLOGI PELAKSANAAN KEGIATAN .....</b>	<b>22</b>
3.1 JUMLAH SAMPEL RESPONDEN .....	22
3.2 VARIABEL / SUSUNAN PERTANYAAN .....	23
3.3 JANGKA WAKTU PELAKSANAAN .....	26
3.4 PENGOLAHAN DATA .....	26
<b>BAB IV ANALISA HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>27</b>
4.1 DESKRIPSI PENILAIAN APLIKASI TANGERANG LIVE TAHUN 2023 .....	27
4.2 DESKRIPSI PROFIL RESPONDEN .....	27



4.2.1 Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..	28
4.2.2 Pengelompokan Responden Berdasarkan Usia .....	29
4.2.3 Pengelompokan Responden Berdasarkan Pendidikan.....	30
4.2.4 Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	31
4.2.5 Pengelompokan Responden Berdasarkan Lowongan Yang Diminati.....	32
4.2.6 Pengelompokan Responden Berdasarkan Jumlah Kendala dialami .....	34
4.2.7 Pengelompokan Responden Berdasarkan Persyaratan Perlayanan .....	36
4.2.8 Pengelompokan Responden Berdasarkan Sistem, Mekanisme, Prosedur.....	39
4.2.9 Pengelompokan Responden Berdasarkan Waktu Penyelesaian Layanan .....	40
4.2.10 Pengelompokan Responden Berdasarkan Biaya/Tarif .....	41
4.2.11 Pengelompokan Responden Berdasarkan Produk Spesifikasi Jenis Layanan .....	42
4.2.12 Pengelompokan Responden Berdasarkan Sistem, Kompetensi Pelaksana .....	43
4.2.13 Pengelompokan Responden Berdasarkan Perilaku Pelaksana.....	44
4.2.14 Pengelompokan Responden Berdasarkan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan .....	45

4.2.15 Pengelompokan Responden Berdasarkan Sarana Prasarana .....	46
4.3 HASIL PERHITUNGAN IKM .....	48
<b>PENUTUP .....</b>	<b>50</b>
4.4 KESIMPULAN .....	50
4.5 REKOMENDASI .....	51
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>52</b>
LAMPIRAN 1. LINK DAN FORM SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA APLIKASI JOB FAIR ONLINE.....	52
LAMPIRAN 2. FOTO KEGIATAN TANGERANG LIVE TAHUN 2023 .....	57
LAMPIRAN 3. SURAT REKOMENDASI BPS 2022 .....	58



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Bagan Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika.....	13
Gambar 2 Aplikasi Tangerang Live .....	14
Gambar 3 Formulir Survei Menggunakan Google Form.....	24
Gambar 4 Profil Responden Pengguna Aplikasi Tangerang Live Tahun 2023 Berdasarkan Jenis Kelamin.....	28
Gambar 5 Profil Responden Pengguna Aplikasi Tangerang Live Tahun 2023 Berdasarkan Usia.....	29
Gambar 6 Profil Responden Pengguna Aplikasi Tangerang Live Tahun 2023 Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	30
Gambar 7 Profil Responden Pengguna Aplikasi Tangerang Live Tahun 2023 Berdasarkan Jenis Pekerjaan Yang Dimiliki .....	31
Gambar 8 Profil Responden Pengguna Aplikasi Tangerang Live Berdasarkan Aplikasi yang sering Digunakan .....	33
Gambar 9 Profil Responden Pengguna Aplikasi Tangerang Live Berdasarkan Aplikasi yang Jarang Digunakan .....	35
Gambar 10 Profil Responden Pengguna Aplikasi Tangerang Live Berdasarkan Aplikasi yang diinginkan ada di Tangerang Live ....	35
Gambar 11 Profil Responden Pengguna Aplikasi Tangerang Live Tahun 2023 Berdasarkan Persyaratan Pelayanan .....	38
Gambar 12 Profil Responden Pengguna Aplikasi Tangerang Live Tahun 2023 Berdasarkan Sistem, Mekanisme, Prosedur.....	39

Gambar 13 Profil Profil Responden Pengguna Jasa Kominfo Berdasarkan Waktu Penyelesaian Layanan .....	40
Gambar 14 Profil RespondenPengguna Aplikasi Tangerang Live Tahun 2023 Berdasarkan Biaya/Tarif .....	41
Gambar 15 Profil RespondenPengguna Aplikasi Tangerang Live Tahun 2023 Berdasarkan Produk Spesifikasi Jenis Layanan .....	42
Gambar 16 Profil RespondenPengguna Aplikasi Tangerang Live Tahun 2023 Berdasarkan Kompetensi Pelaksana.....	43
Gambar 17 Profil RespondenPengguna Aplikasi Tangerang Live Tahun 2023 Berdasarkan Perilaku Pelaksana.....	44
Gambar 18 Profil RespondenPengguna Aplikasi Tangerang Live Tahun 2023 Berdasarkan Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan .....	46
Gambar 19 Profil RespondenPengguna Aplikasi Tangerang Live Tahun 2023 Berdasarkan Sarana Prasarana .....	47



## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan .....	23
Tabel 2 Skala Kriteria .....	25
Tabel 3 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan .....	27
Tabel 4 Hasil Perhitungan IKM .....	48





# **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.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan alat penting dalam menilai kualitas layanan suatu instansi atau organisasi kepada masyarakat. IKM memberikan gambaran sejauh mana layanan yang diberikan dapat memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat.

Tangerang Live merupakan aplikasi atau platform digital yang dirancang khusus untuk masyarakat Tangerang. Aplikasi ini

menghadirkan berbagai fitur yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat Tangerang, mulai dari fitur informasi terkini, pelayanan publik, hingga layanan interaktif yang memudahkan komunikasi antara masyarakat dan pemerintah.

Dalam konteks ini, pendahuluan Indeks Kepuasan Masyarakat Tangerang Live akan berfokus pada evaluasi dan analisis terhadap kinerja Tangerang Live dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Studi ini sangat penting untuk mengetahui sejauh mana kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Tangerang Live, serta bagaimana upaya yang dilakukan oleh pihak pengelola untuk terus meningkatkan kualitas layanan dan memenuhi harapan masyarakat. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan masukan berharga bagi pengelola Tangerang Live untuk melakukan perbaikan dan inovasi layanan di masa mendatang.

## **1.2 Dasar Hukum**

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

1. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat;

3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
4. Peraturan Wali Kota Tangerang Nomor 141 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi Dan Informatika.
5. Peraturan Wali Kota Tangerang Nomor 133 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Ketenagakerjaan.

### 1.3 Maksud dan Tujuan

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Tahun 2023 dimaksudkan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan melalui survei kepuasan kepada masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang.

1. Adapun tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Aplikasi Tangerang Live Tahun 2023 yaitu :
  - a. Mengukur Tingkat Kepuasan Masyarakat. Tujuan utama dari survei ini adalah untuk mengetahui sejauh mana kepuasan masyarakat Tangerang terhadap layanan yang disediakan oleh Tangerang Live.
  - b. Identifikasi Kekuatan dan Kelemahan Layanan. Dengan survei ini, kita dapat mengidentifikasi aspek mana dari Tangerang Live yang masyarakat nilai baik dan aspek mana yang perlu ditingkatkan.
  - c. Pengambilan Keputusan dan Penyusunan Strategi. Hasil survei ini akan membantu pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang selaku pengelola dalam mengambil keputusan dan merumuskan strategi pengembangan yang tepat untuk meningkatkan kualitas layanan.
  - d. Meningkatkan Kualitas Layanan. Dengan memahami kebutuhan dan harapan masyarakat, Tangerang Live dapat berusaha untuk meningkatkan

kualitas layanan sehingga dapat memenuhi harapan masyarakat dengan lebih baik lagi.

- e. Menyediakan Umpan Balik untuk Masyarakat. Survei ini juga merupakan bentuk partisipasi aktif masyarakat dalam pembangunan dan pengembangan Tangerang Live, sehingga masyarakat juga merasa memiliki dan terlibat dalam prosesnya.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

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

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

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

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

#### **2.3 Definisi Google Form**

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

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

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

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

1. Perumusan kebijakan teknis pelaksanaan urusan di bidang komunikasi dan informatika;
2. Perumusan kebijakan teknis pelaksanaan urusan di bidang persandian;
3. Perumusan kebijakan teknis pelaksanaan urusan di bidang statistik;
4. Pemberian dukungan atas penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah di bidang komunikasi dan informatika;
5. Pemberian dukungan atas penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah di bidang persandian;
6. Pemberian dukungan atas urusan pemerintahan daerah di bidang statistik;
7. Pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang komunikasi dan informatika;
8. Pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang persandian;
9. Pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang statistik;
10. Pelaksanaan ketatausahaan Dinas;
11. Pengelolaan UPT; dan
12. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan Wali Kota sesuai dengan lingkup tugas dan fungsinya.

Susunan Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika terdiri dari :

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

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

1. Sekretariat yang membawahi :
  - a. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian; dan
  - b. Kelompok Jabatan Fungsional.
2. Bidang Sarana dan Prasarana TIK dan Persandian membawahi :
  - a. Kelompok Jabatan Fungsional.
3. Bidang Statistik dan Pemberdayaan TIK membawahi :
  - a. Kelompok Jabatan Fungsional.
4. Bidang Pengembangan *e-Government* membawahi :
  - a. Kelompok Jabatan Fungsional.



5. Bidang Diseminasi Informasi dan Komunikasi Publik membawahi :
  - a. Kelompok Jabatan Fungsional.

Unsur Pelaksana :

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

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

- a. Penyelenggaraan infrastruktur internet dan data center;
  - b. Penyelenggaraan tata kelola SPBE;
  - c. Penyelenggaraan ekosistem TIK *Smart City*;
  - d. Penyelenggaraan keamanan informasi dan persandian;
  - e. Pelaporan; dan
  - f. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh pimpinan.
2. Bidang Statistik dan Pemberdayaan TIK mempunyai tugas pokok menyelenggarakan sebagian tugas Dinas dalam lingkup fasilitasi di bidang statistik dan pemberdayaan TIK.

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

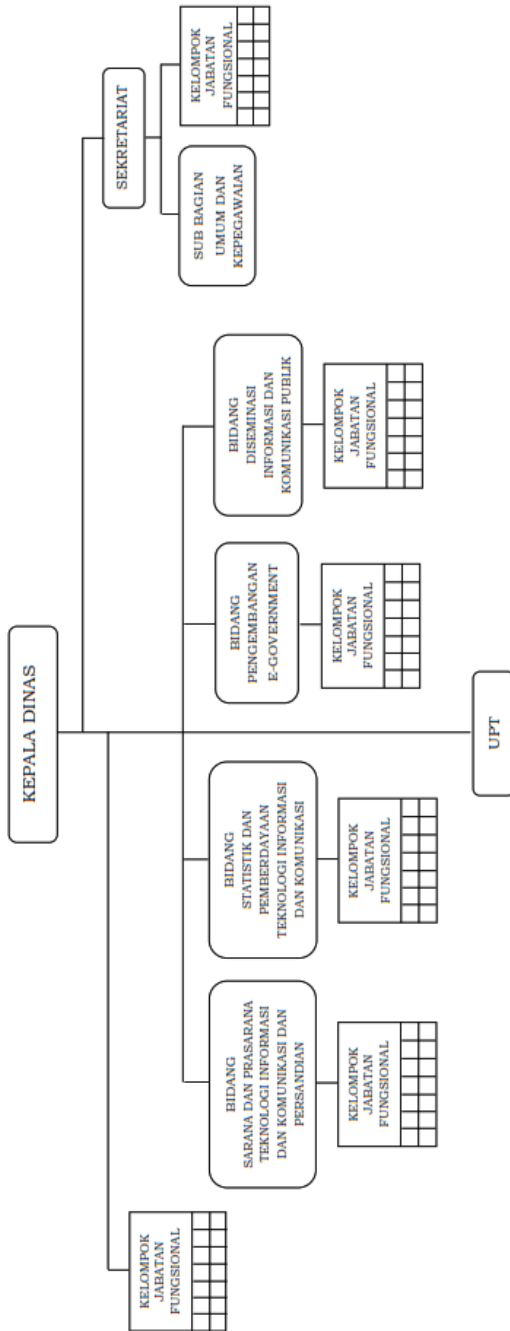
- a. Penyelenggaraan pembangunan metadata statistik sektoral;
  - b. Penyelenggaraan koordinasi dan sinkronisasi pengumpulan, pengolahan, analisis dan diseminasi data statistik sektoral;
  - c. Penyelenggaraan peningkatan kapasitas SDM Pemda dalam peningkatan mutu statistik daerah yang terintegrasi;
  - d. Penyelenggaraan pemberdayaan TIK;
  - e. Penyelenggaraan peningkatan kapasitas kelembagaan statistik sektoral;
  - f. Penyelenggaraan pemberdayaan TIK;
  - g. Pelaporan; dan
  - h. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh pimpinan.
3. Bidang Pengembangan *e-Government* mempunyai tugas pokok menyelenggarakan sebagian tugas Dinas dalam lingkup fasilitasi di bidang pengembangan *e-Government*.
- Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud, Bidang Pengembangan *e-Government* mempunyai fungsi :
- a. Penyelenggaraan pengembangan dan integrasi aplikasi manajemen pemerintahan;
  - b. Penyelenggaraan layanan manajemen data dan informasi *e-Government*.
  - c. Penyelenggaraan layanan pusat *Application Programming Interface (API) Daerah*;

- d. Penyelenggaraan pengembangan dan integrasi aplikasi layanan publik;
  - e. Penyelenggaraan pemeliharaan dan implementasi aplikasi;
  - f. Pelaporan; dan
  - g. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh pimpinan.
4. Bidang Diseminasi Informasi dan Komunikasi Publik mempunyai tugas pokok menyelenggarakan sebagian tugas Dinas dalam lingkup fasilitasi di bidang diseminasi informasi dan komunikasi publik, serta pelayanan informasi publik.

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

- a. Perumusan kebijakan teknis bidang informasi dan komunikasi publik dan penetapan agenda prioritas komunikasi Pemerintah Daerah;
- b. Penyelenggaraan pengelolaan konten dan perencanaan media komunikasi publik dan manajemen komunikasi krisis;
- c. Penyelenggaraan pengelolaan media komunikasi publik dan layanan hubungan media;
- d. Penyelenggaraan penyediaan/pengadaan sarana dan prasarana pendukung informasi dan komunikasi publik Pemerintah Daerah;
- e. Penguatan kapasitas sumber daya komunikasi publik;

- f. Pengelolaan pelayanan informasi publik dan kesekretariatan PPID di Daerah;
- g. Penyelenggaraan hubungan masyarakat, media dan kemitraan komunitas;
- h. Pelaporan; dan
- i. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh pimpinan.

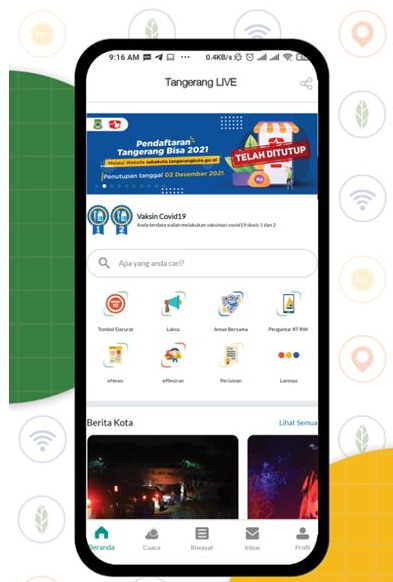


Gambar 1 Bagan Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika

## 2.5 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. Selain lebih efisien dan cepat, teknologi informasi mendorong terselenggaranya pemerintahan yang transparan dan akuntabilitas. Tangerang Live merupakan inovasi yang lahir untuk menjawab permasalahan dalam terwujudnya smart city.

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



Gambar 2 Aplikasi Tangerang Live

## 2.5.1 Kategori Layanan Tangerang Live

### 1. Layanan Kependudukan

#### a. Sobat Dukcapil

Merupakan fitur yang dirancang untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan, termasuk cek status kependudukan dan pencetakan dokumen kependudukan.

### 2. Layanan Perizinan

#### b. Perizinan

Merupakan fitur yang digunakan untuk memudahkan masyarakat mengurus perizinan secara digital

### 3. Layanan Informasi

#### a. eNews

Merupakan layanan informasi yang digunakan untuk melihat berita digital.

#### b. ePaper

Merupakan layanan informasi yang digunakan untuk melihat majalah / koran secara digital.

#### c. JDIH

Merupakan layanan informasi untuk memudahkan akses masyarakat terhadap informasi hukum, sehingga masyarakat dapat lebih memahami dan mematuhi hukum yang berlaku.

**d. Tangerang City Gallery**

Merupakan layanan informasi yang berfungsi untuk mengetahui berita mengenai Tangerang City Gallery. Dalam fitur ini masyarakat dapat melakukan booking untuk kunjungan ke Tangerang City Gallery

**e. Layanan**

Merupakan layanan informasi untuk menyampaikan aspirasi kepada pemerintah Kota Tangerang, baik melalui email, sosial media dan whatsapp.

**f. Si Abang**

Merupakan layanan informasi untuk pengadaan, PAGU, dan tender yang ada di Kota Tangerang.

**g. Tim Sport**

Merupakan layanan informasi untuk mengetahui ketersediaan tempat olahraga di wilayah Kota Tangerang.

**h. ABANG JAWARA**

Aplikasi untuk layanan informasi mengenai bus JAWARA

**4. Layanan Pengaduan**

**a. LAKSA**

Merupakan fitur yang ada pada Tangerang Live yang dapat digunakan untuk layanan pengaduan. Dalam fitur ini juga terlihat total



pengaduan, pengaduan dalam tahap menunggu, proses dan selesai.

## **5. Layanan Kesehatan**

### **a. Simpati RS**

Merupakan Sistem Informasi Tempat Tidur Rumah Sakit. Fitur ini digunakan untuk mengetahui informasi ketersediaan tempat tidur di rumah sakit

### **b. Info Covid-19**

Merupakan layanan informasi untuk mengetahui informasi COVID-19 di Kota Tangerang, mulai dari pasien terkonfirmasi, dirawat, sembuh dan meninggal.

### **c. Vaksinasi**

Merupakan layanan informasi mengenai data vaksin dan informasi mengenai tempat untuk melakukan vaksinasi.

## **6. Layanan Ekonomi**

### **a. Segar**

Merupakan layanan fitur yang menampilkan informasi mengenai harga-harga kebutuhan pokok di pasar-pasar di Kota Tangerang terkini.

### **b. Pajak dan Retribusi**

Merupakan layanan fitur yang menampilkan informasi mengenai PBB dan BPHTB.

### **c. Siganteng Perumda TB**

Merupakan aplikasi pelayanan pelanggan oleh PERUMDA Tirta Benteng

**d. Pasar Online**

Merupakan layanan fitur yang berfungsi untuk berbelanja kebutuhan pokok secara online untuk masyarakat Kota Tangerang.

**7. Layanan Islami**

**a. Ayo Zakat**

Merupakan layanan fitur yang terhubung dengan Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Tangerang. Dalam fitur ini terdapat info zakat, bayar zakat, infak atau sedakah, konsultasi zakat dan profil BAZNAS Kota Tangerang.

**b. Jadwal Sholat**

Merupakan layanan fitur yang menyediakan informasi jadwal sholat untuk wilayah Kota Tangerang

**c. Masjid Terdekat**

Merupakan layanan fitur yang menyediakan informasi masjid terdekat dengan pengguna aplikasi Tangerang Live.

**8. Layanan Ketenagakerjaan**

**a. Tangerang Cakap Kerja**

Merupakan Platform pengembangan karir dan sumber daya Manusia yang terintegrasi bagi Warga Kota Tangerang

**9. Layanan Pendidikan**

**a. eRapor**

Merupakan layanan fitur untuk informasi mengenai rapor sekolah secara digital.

**b. Pindah Sekolah**

Merupakan layanan fitur untuk pengajuan pindah sekolah secara digital dan riwayat pindah sekolah

**c. Tangerang Belajar**

Merupakan layanan fitur untuk masyarakat Kota Tangerang untuk belajar secara digital. Dalam fitur ini terdapat video pembelajaran dan Bimbingan Konseling online.

**d. Literasi Digital**

Merupakan fitur yang menghubungkan aplikasi Tangerang live pada channel youtube Tangerang TV. Dalam channel youtube terdapat kumpulan video untuk meningkatkan kecakapan pengguna untuk memanfaatkan media digital.

**10. Layanan Kesra**

**a. SabaKota**

SabaKota adalah Sistem Aplikasi Bantuan Kota Tangerang yang mendukung proses tahap permohonan dan verifikasi hibah uang.

**11. Layanan Antrian**

**a. Antrian Online**

Merupakan layanan fitur untuk mendaftar secara online untuk melakukan kunjungan ke

Lembaga – Lembaga yang ada di wilayah Kota Tangerang.

## **12. Layanan RT RW**

### **a. Pengantar RT RW**

Merupakan layanan fitur untuk memudahkan pemberkasan pengantar RT/RW secara digital.

## **13. Layanan Darurat**

### **a. Tombol Darurat**

Merupakan fitur yang digunakan untuk menghubungi call center Kota Tangerang yaitu 112

### **b. Ambulan Gratis**

Merupakan fitur yang digunakan untuk menghubungi layanan ambulan gratis Kota Tangerang.

### **c. 119**

Merupakan layanan fitur yang digunakan untuk menghubungi layanan kegawatdaruratan Medik

### **d. Mobil Jenazah Gratis**

Merupakan layanan fitur untuk menghubungi layanan mobil jenazah gratis Kota Tangerang.

## **14. Layanan Statistik dan Geospasial**

### **a. Tangerang Satu Data**

Merupakan layanan portal penyedia data Kota Tangerang.

### **b. Tangerang Satu Peta**

Merupakan Portal yang memuat informasi geospasial dari seluruh Organisasi Perangkat Daerah Kota Tangerang guna mewujudkan Kota Tangerang yang Liveable, Investable, Visitable, E-City.

**c. Produk Domestik dan Bruto**

Merupakan layanan fitur informasi mengenai PDRB Kota Tangerang, dan data tersebut dapat di unduh untuk informasi bagi masyarakat.

# **BAB III**

## **METODOLOGI PELAKSANAAN**

### **KEGIATAN**

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

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

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

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

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

Tabel 1 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

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

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

Dalam penggunaan penggunaan Rumus Slovin ini, hal yang pertama kali harus kita lakukan, yaitu Menetapkan Taraf Keyakinan atau Confidence Level (97%) terhadap hasil kebenaran, atau Taraf Signifikansi Toleransi Kesalahan (0,03) yang akan terjadi. Dengan penjelasan bahwa taraf Keyakinan 97% akan kebenaran hasil (yakin bahwa penelitian yang kita lakukan 97% benar) dan Taraf Signifikansi 0,03 (memastikan bahwa hanya 3% saja kesalahan yang akan terjadi).

### 3.2 Variabel / Susunan Pertanyaan

#### a. Kuesioner

Dalam Dalam penyusunan survei kepuasan aplikasi Tangerang Live Tahun 2023 digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner menggunakan dengan metode penyebaran secara online menggunakan platform Google Form.

## Dinas Komunikasi dan Informatika

Pemerintah Kota Tangerang

---

ajayfaww@gmail.com [Ganti akun](#) 🔒

✉ Tidak dibagikan

\* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PEMANFAATAN APLIKASI TANGERANG LIVE DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN TERHADAP MASYARAKAT KOTA TANGERANG TAHUN 2023**

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

Mohon partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/i 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 jawaban. Kerahasiaan jawaban tersebut dilindungi oleh Undang-undang No. 16 Tahun 1997 tentang Statistik.

**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.

**KUESIONER KEPUASAN MASYARAKAT**

**Bagaimana kemudahan dan kejelasan informasi pelayanan yang terdapat dalam Aplikasi Tangerang Live? \***

Sangat Mudah

Mudah

Kurang Mudah

Tidak Mudah

**Bagaimana kemudahan Prosedur untuk mendapatkan pelayanan dari Aplikasi Tangerang Live? \***

Sangat Mudah

Mudah

Kurang Mudah

Tidak Mudah

Gambar 3 Formulir Survei Menggunakan Google Form



b. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi 2 (dua) bagian yaitu :

1. Identitas responden meliputi: jenis kelamin,, usia Responden, NIK, pendidikan, pekerjaan dan jenis lowongan untuk menganalisis profil responden dala, penilaiannya terhadap Diskominfo.
  2. Pendapat / Pengalaman Responden dalam memanfaatkan aplikasi Tangerang Live Tahun 2023 yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.
- c. Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik.

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

Tabel 2 Skala Kriteria

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

### 3.3 Jangka Waktu Pelaksanaan

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 223 hari dengan rincian :

1. Persiapan, 6 hari kerja;
2. Pelaksanaan pengumpulan data, 211 hari kalender (01 Januari – 31 Juli 2023)
3. Pengolahan data indeks, Penyusunan dan Pelaporan 6 hari kalender.

### 3.4 Pengolahan Data

Perhitungan indeks kepuasan masyarakat pelayanan publik aplikasi Tangerang Live 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:

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

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 x 25, Konversi penilaian IKM disajikan pada Tabel 4 berikut:

Tabel 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

## BAB IV

### ANALISA HASIL DAN PEMBAHASAN

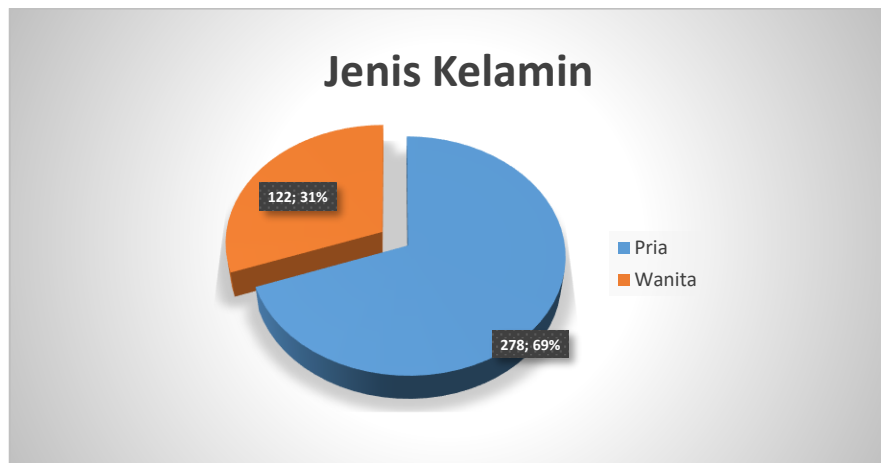
#### 4.1 Deskripsi Penilaian Aplikasi Tangerang Live Tahun 2023

Penilaian Kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang berdasarkan persepsi pengguna jasa pelayanan publik aplikasi Tangerang Live Tahun 2023 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 Aplikasi Tangerang Live Tahun 2023 Dinas Komunikasi dan Informatika disajikan dalam Gambar

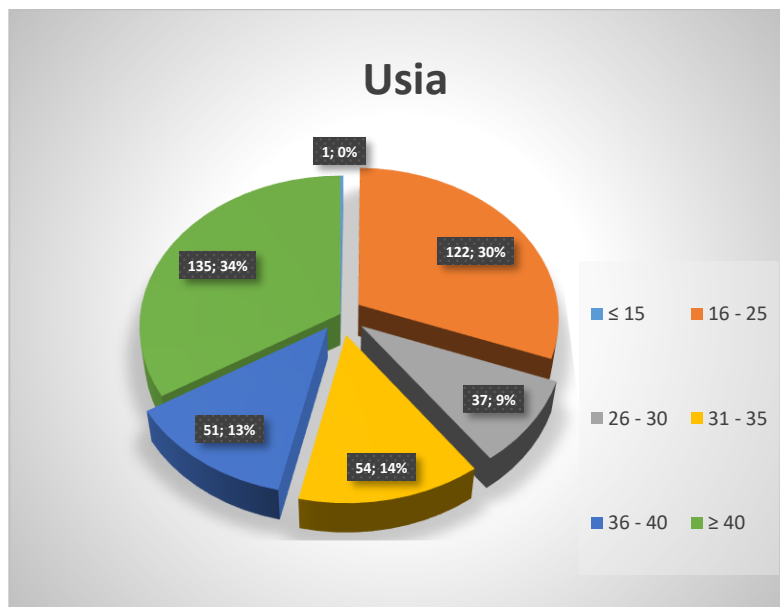


Gambar 4 Profil Responden Pengguna Aplikasi Tangerang Live Tahun 2023 Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan Gambar terlihat bahwa responden yang mewakili pengguna Aplikasi Tangerang Live Tahun 2023 didominasi oleh responden yang memiliki Jenis Kelamin Laki-laki sebanyak 278 Orang (69%), dan pada posisi berikutnya responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 122 Orang (31%).

#### 4.2.2 Pengelompokan Responden Berdasarkan Usia

Usia responden pada Pengguna Aplikasi Tangerang Live Tahun 2023 disajikan dalam Gambar



Gambar 5 Profil Responden Pengguna Aplikasi Tangerang Live Tahun 2023 Berdasarkan Usia

Berdasarkan Gambar terlihat bahwa yang mewakili Pengguna Aplikasi Tangerang Live Tahun 2023 didominasi oleh responden dengan rentang Usia  $\geq 40$  tahun sebanyak 135 Orang (34%), selanjutnya rentang usia 16-25 tahun sebanyak 122 Orang (30%), rentang usia 31 - 35 tahun sebanyak 54 Orang (14%), rentang usia 36 – 40 tahun

sebanyak 51 orang (13%), rentang usia 26 – 30 sebanyak 30 orang (9%), dan rentang usia ≤15 tahun sebanyak 1 orang (0%)

#### 4.2.3 Pengelompokan Responden Berdasarkan Pendidikan

Dominasi karakteristik responden Pengguna Aplikasi Tangerang Live Tahun 2023 berdasarkan Pendidikan terakhir yang dimiliki dapat disajikan dalam Gambar



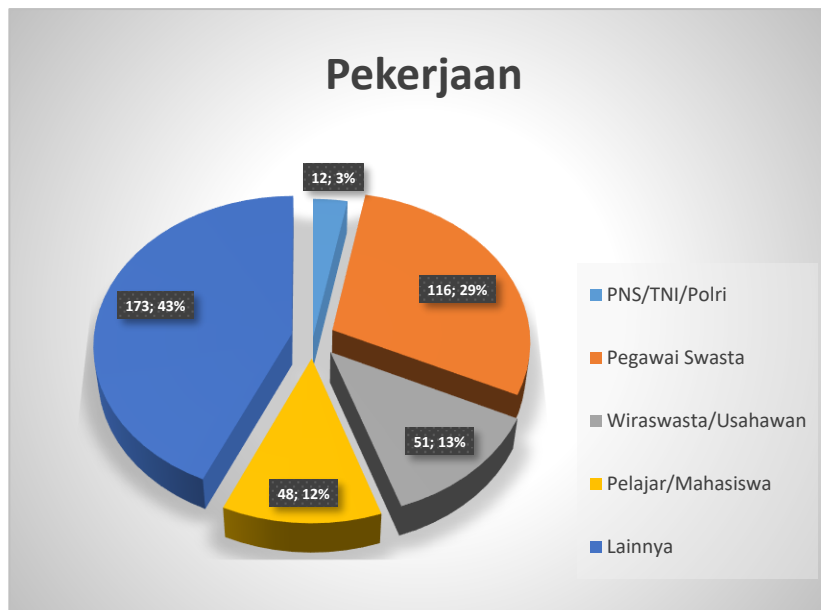
Gambar 6 Profil Responden Pengguna Aplikasi Tangerang Live Tahun 2023 Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berdasarkan Gambar terlihat bahwa responden yang mewakili Pengguna Aplikasi Tangerang Live Tahun 2023 didominasi oleh responden dengan jenjang pendidikan terakhir SD/SMP/SMA sebanyak 283 Orang (71%), Pendidikan terakhir D4/S-1 sebanyak 74 Orang (18%), jenjang Pendidikan D1/D2/D3 sebanyak 25 Orang (6%), jenjang Pendidikan S2 Keatas sebanyak 11 Orang (3%), dan

yang paling terendah responde memiliki jenjang Pendidikan tidak sekolah/tidak tamat sekolah sebanyak 7 orang (2%).

#### 4.2.4 Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Pengelompokan responden berdasarkan Jenis Pekerjaan pada pengguna Jenis Pekerjaan pada Pengguna Aplikasi Tangerang Live Tahun 2023 Dinas Komunikasi dan Informatika dapat disajikan dalam Gambar



Gambar 7 Profil Responden Pengguna Aplikasi Tangerang Live Tahun 2023 Berdasarkan Jenis Pekerjaan Yang Dimiliki

Berdasarkan Gambar terlihat bahwa responden yang mewakili Pengguna Aplikasi Tangerang Live Tahun 2023 didominasi oleh responden yang bekerja sebagai Pekerjaan Lainnya sebanyak 173 Orang (43%), Pada Urutan Ke dua adalah responden yang berkerja sebagai pegawai berjumlah 116 Orang (29%), diurutkan berikutnya adalah responden

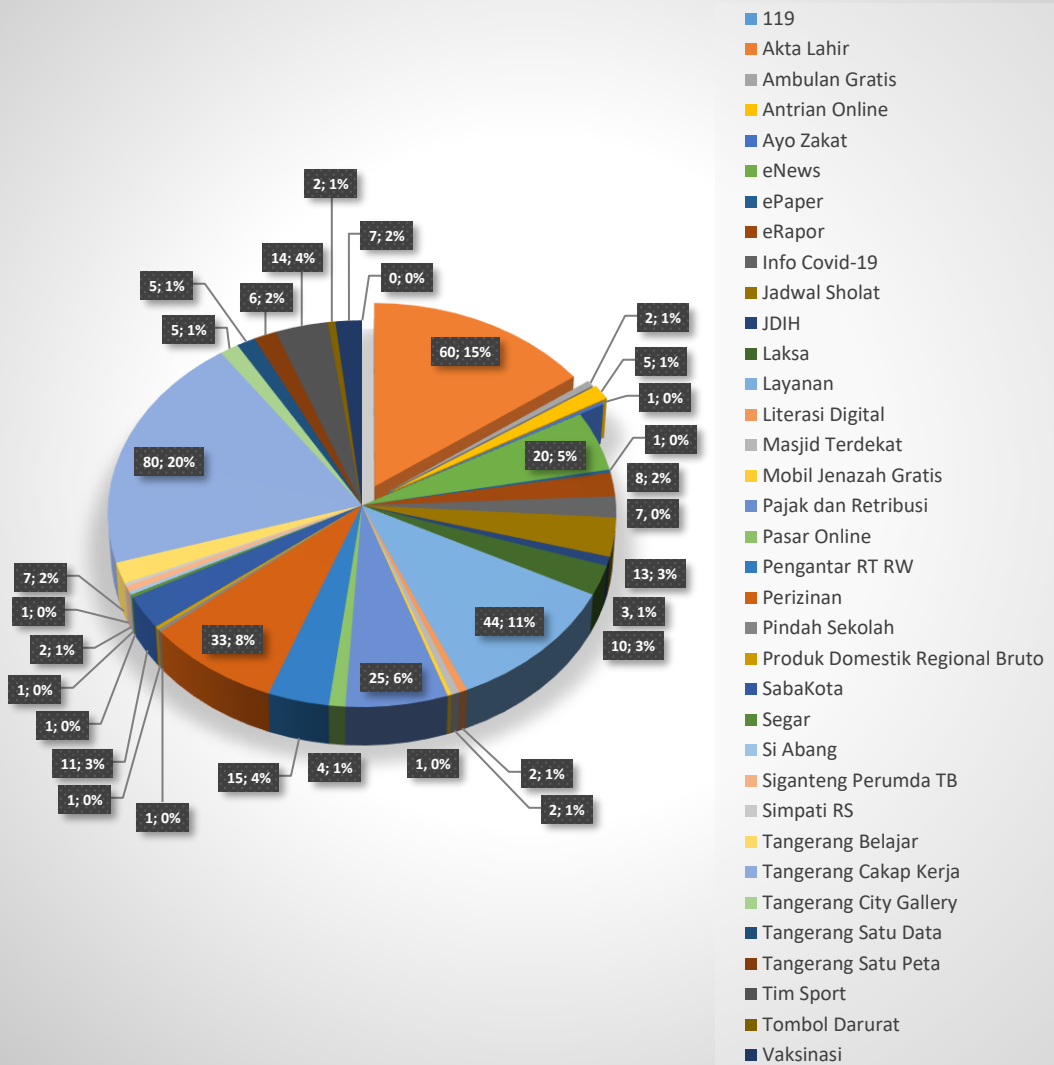
yang bekerja sebagai Wirausaha sebanyak 51 orang (13%), diurutkan berikutnya adalah responden dengan pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa sebanyak 12 orang (3%) dan yang paling terakhir adalah responden dengan pekerjaan PNS/TNI/POLRI sebanyak 12 Orang (3%).

#### **4.2.5 Pengelompokan Responden Berdasarkan Aplikasi yang sering digunakan dalam Tangerang Live**

Dalam penggunaan Jasa Pelayanan Publik Aplikasi Tangerang Live Tahun 2023 responden memiliki beberapa aplikasi yang sering digunakan, dan pengelompokan responden berdasarkan aplikasi yang sering digunakan dapat disajikan dalam Gambar 8



## Aplikasi Tangerang Live yang sering digunakan



Gambar 8 Profil Responden Pengguna Aplikasi Tangerang Live Berdasarkan Aplikasi yang sering Digunakan

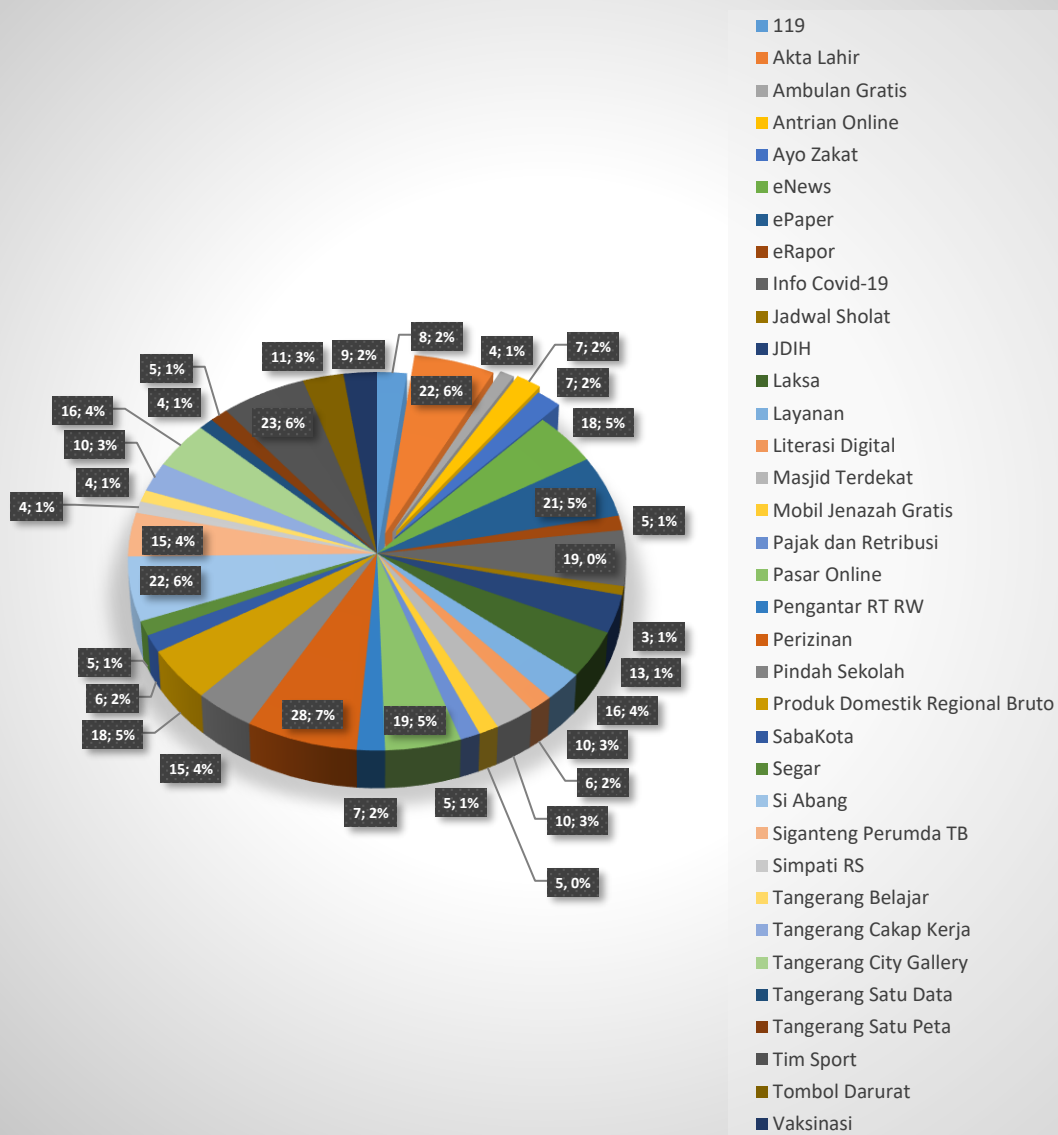
Berdasarkan Gambar terlihat bahwa Aplikasi yang sering digunakan oleh responden paling banyak yaitu

Tangerang Cakap Kerja. Responden sebanyak 80 orang (20%), dilanjutkan responden yang sering menggunakan aplikasi Akta Lahir sebanyak 60 orang (15%), dilanjutkan responden sering menggunakan aplikasi Layanan sebanyak 44 Orang (11%) , dilanjutkan responden yang sering menggunakan aplikasi Perizinan sebanyak 33 Orang (8%), aplikasi pajak dan retribusi 25 orang (6%), eNews 20 orang (5%), Pengantar RT RW 15 orang (4%), Tim Sport 14 orang (4%), Jadwal Sholat 13 orang (3%), SabaKota 11 orang (3%), Laksa 10 orang (2%), eRapor 8 orang (2%), kemudian Info Covid 19, Tangerang Belajar, dan Vaksinasi masing – masing sebanyak 2% responden, kemudian Antrian online, Tangerang City Gallery, Tangerang Satu Data, Pasar Online dan JDIH masing – masing sebanyak 1% responden dan terakhir yaitu Ambulan Gratis, Literasi Digital, Masjid Terdekat, Siganteng Perumda TB, Tombol Darurat, Ayo Zakat, e Paper, Mobil jenazah gratis, Pindah Sekolah, Produk Domestik Regional Bruto, Segar, SI Abang, dan Simpati RS sebanyak 0% responden.

#### **4.2.6 Pengelompokan Responden Berdasarkan Aplikasi Tangerang Live yang Jarang Digunakan.**

Dalam penggunaan Aplikasi Tangerang Live responden dikelompokan berdasarkan Aplikasi Tangerang Live yang jarang digunakan. Jumlah responden Aplikasi yang jarang digunakan dapat disajikan dalam Gambar

## Aplikasi Tangerang Live yang Jarang digunakan



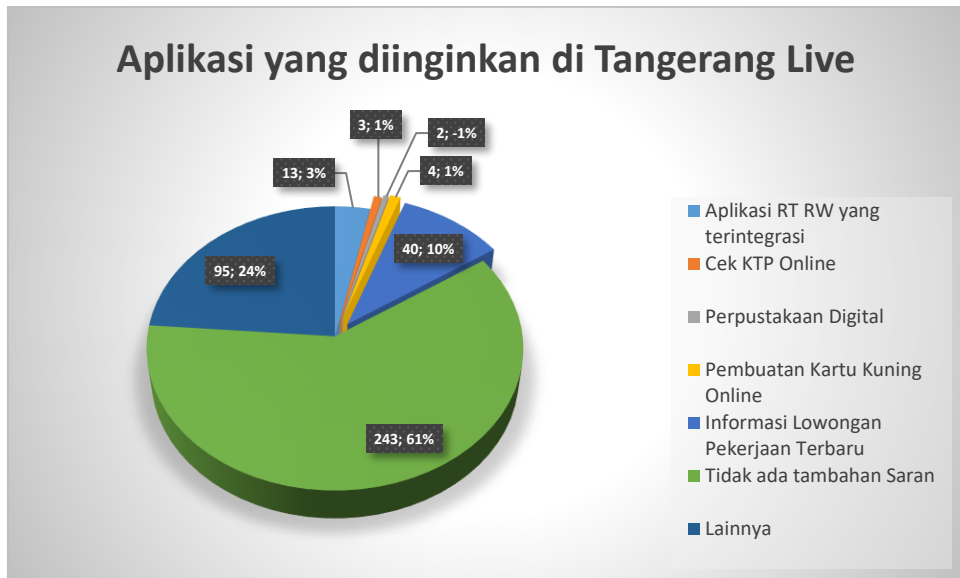
Gambar 9 Profil Responden Pengguna Aplikasi Tangerang Live Berdasarkan Aplikasi yang jarang digunakan

Berdasarkan Gambar terlihat bahwa ada beberapa aplikasi yang ada di Tangerang Live yang jarang digunakan. Responden paling banyak memilih aplikasi Perizinan sebanyak 28 orang (7%), Kemudian Aplikasi Tim Sport sebanyak 23 orang (6%), Akta Lahir dan Si Abang sebanyak 22 orang (6%), ePaper sebanyak 21 orang (5%), Info Covid 19 sebanyak 19 orang (5%), Pasar Online sebanyak 19 orang (5%), eNews sebanyak 18 orang (4%), Produk Domestik Regional Bruto sebanyak 18 orang (4%), Laksa sebanyak 16 orang (4%), Tangerang City Gallery sebanyak 16 orang (4%), Pindah Sekolah sebanyak 15 orang (4%), Siganteng Perumda TB sebanyak 15 orang (4%), JDIH sebanyak 13 orang (3%), Tombol darurat sebanyak 11 orang (3%), Layanan sebanyak 10 orang (2%), Masjid Terdekat sebanyak 10 orang (2%), Tangerang Cakap Kerja sebanyak 10 orang (2%), Vaksinasi sebanyak 9 orang (2%), Antrian online sebanyak 7 orang (2%), Ayo Zakat sebanyak 7 orang (2%), Pengantar RT RW sebanyak (2%), kemudian responden untuk aplikasi Literasi Digital, SabaKota, eRapor, Mobil Jenazah Gratis, Pajak dan Retribusi, Segar, Simpati RS, Tangerang Belajar, Tangerang Satu Data, dan Jadwal Sholat masing – masing setiap aplikasi sebanyak 1%.

#### **4.2.7 Pengelompokan Responden Berdasarkan Aplikasi yang di inginkan dalam Aplikasi Tangerang Live**

Dalam penggunaan Aplikasi Tangerang Live Tahun 2023 responden Aplikasi atau layanan dalam Tangerang

Live yang jarang digunakan. Jumlah Aplikasi yang jarang digunakan dapat disajikan dalam Gambar

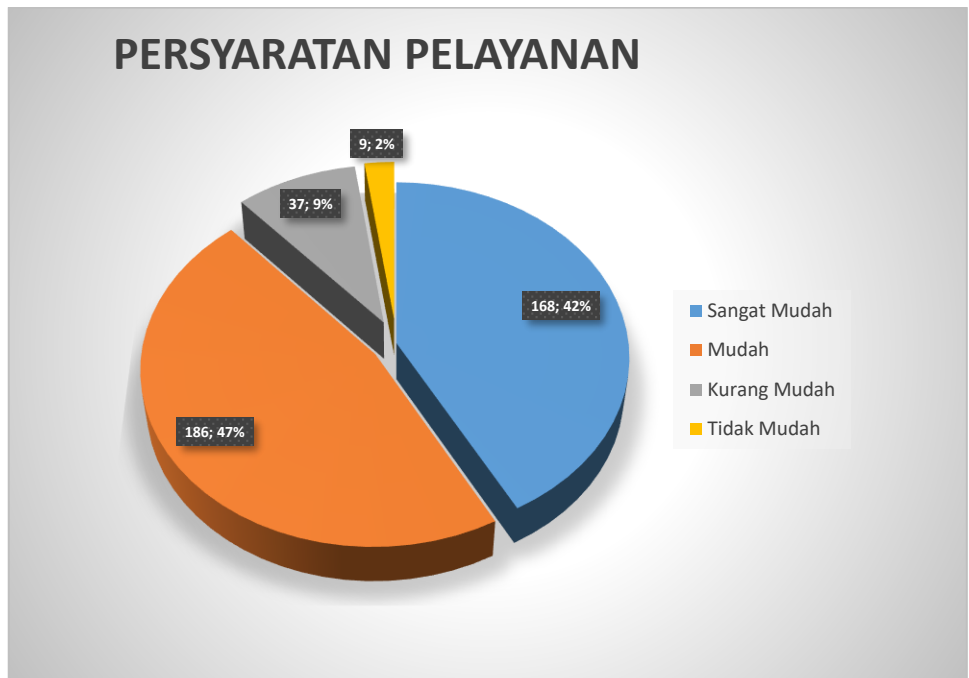


Gambar 10 Profil Responden Pengguna Aplikasi Tangerang Live Berdasarkan Aplikasi yang diinginkan di Tangerang Live

Berdasarkan Gambar terlihat bahwa ada beberapa pendapat responden yang dilihat berdasarkan keinginan pada Aplikasi Tangerang Live. Responden paling banyak menjawab tidak ada tambahan saran untuk aplikasi Tangerang Live sebanyak 243 orang (61%), kemudian sebanyak 95 orang (24%) menginginkan ada aplikasi Lainnya yang dapat ada di Tangerang Live, Selanjutnya sebanyak 40 orang (10%) menginginkan ada informasi lowongan pekerjaan terbaru pada aplikasi Tangerang Live, sebanyak 13 orang (3%) menginginkan ada Aplikasi RT RW yang terintegrasi, dan responden menginginkan adanya aplikasi Perpustakaan Digital, Cek KTP Online dan Pembuatan Kartu Kuning Online masing – masing sebanyak 1%.

#### 4.2.8 Pengelompokan Responden Berdasarkan Persyaratan Pelayanan

Dalam penggunaan Aplikasi Tangerang Live Tahun 2023 Responden menilai kemudahan persyaratan dan pelayanan kedalam beberapa kelompok. Hal tersebut dapat disajikan dalam Gambar



Gambar 11 Profil Responden Pengguna Aplikasi Tangerang Live Tahun 2023 Berdasarkan Persyaratan Pelayanan

Berdasarkan Gambar 11 Dapat terlihat bahwa responden menilai persyaratan pelayanan kegiatan Tangerang Live Tahun 2023 lebih banyak menjawab Mudah sebanyak 186 Orang (47%), dilanjutkan dengan responden yang menjawab Sangat Mudah sebanyak 168 Orang (42%), selanjutnya responden yang menjawab Kurang Mudah sebanyak 37 Orang (9%), selanjutnya Responden yang menjawab Tidak Mudah/Sulit sebanyak 9 orang (2%).

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

Dalam penggunaan Aplikasi Tangerang Live Tahun 2023 responden menilai sistem, mekanisme dan prosedur dalam beberapa kategori. hal tersebut dapat disajikan dalam Gambar



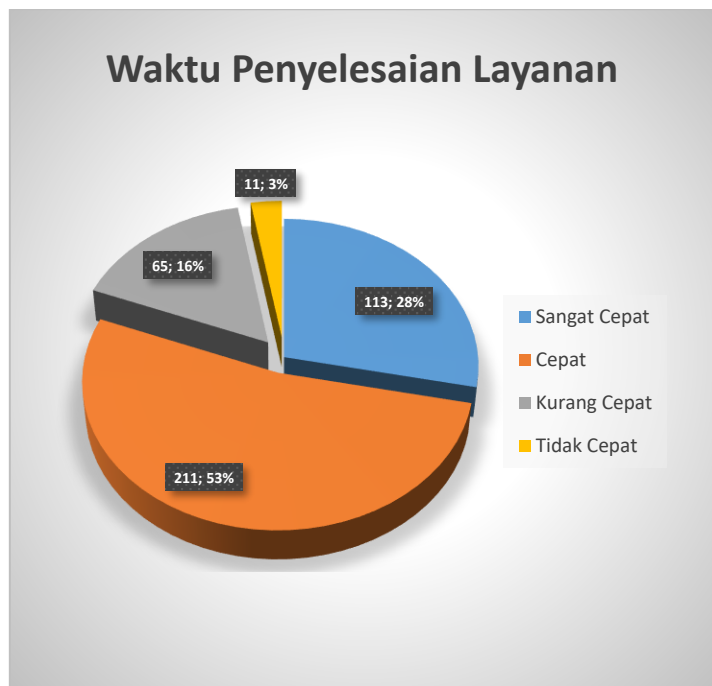
Gambar 12 Profil Responden Pengguna Aplikasi Tangerang Live Tahun 2023 Berdasarkan Sistem, Mekanisme, Prosedur

Berdasarkan Gambar Dapat terlihat bahwa responden menilai sistem, mekanisme dan prosedur dalam mengikuti kegiatan Tangerang Live Tahun 2023 lebih banyak menjawab Mudah sebanyak 211 Orang (53%), dilanjutkan dengan responden yang menjawab Sangat Mudah sebanyak 140 Orang (35%), selanjutnya responden yang menjawab Kurang Mudah sebanyak 41 Orang (10%), selanjutnya

Responden yang menjawab Tidak Mudah/Sulit sebanyak 8 orang (2%).

#### 4.2.10 Pengelompokan Responden Berdasarkan Waktu Penyelesaian Layanan

Dalam penggunaan Aplikasi Tangerang Live Tahun 2023 responden menilai kecepatan waktu dalam menggunakan aplikasi Aplikasi Tangerang Live kedalam beberapa kategori. Hal tersebut dapat disajikan dalam Gambar



Gambar 13 Profil Profil Responden Pengguna Jasa Kominfo Berdasarkan Waktu Penyelesaian Layanan

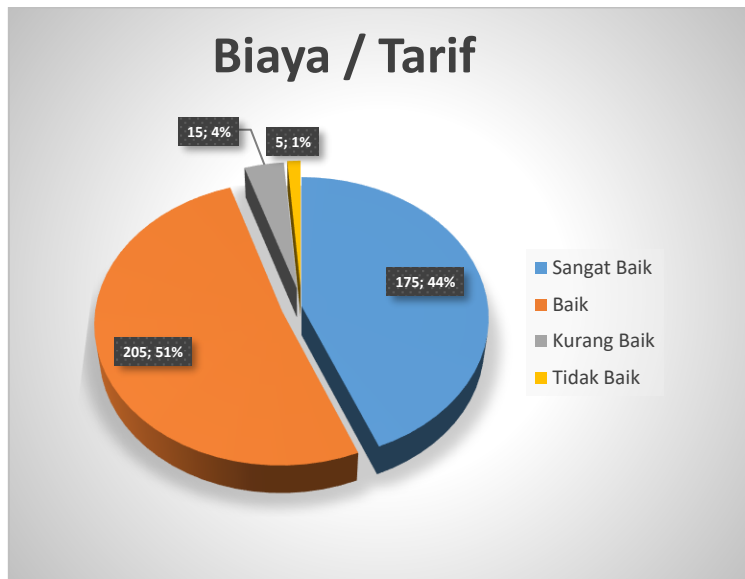
Berdasarkan Gambar Dapat terlihat bahwa respoden menilai kecepatan waktu dalam menggunakan aplikasi Tangerang Live Tahun 2023 lebih banyak menjawab Cepat sebanyak 211 Orang (53%), dilanjutkan dengan responden



yang menjawab Sangat Cepat sebanyak 113 Orang (28%), selanjutnya responden yang menjawab Kurang Cepat sebanyak 65 Orang (16%), selanjutnya Responden yang menjawab Tidak Cepat/Lambat sebanyak 11 orang (3%).

#### 4.2.11 Pengelompokan Responden Berdasarkan Biaya/Tarif

Dalam penggunaan Aplikasi Tangerang Live Tahun 2023 responden menilai penerapan Aplikasi Tangerang Live tanpa biaya/tarif kedalam beberapa kategori. Hal tersebut dapat disajikan dalam Gambar



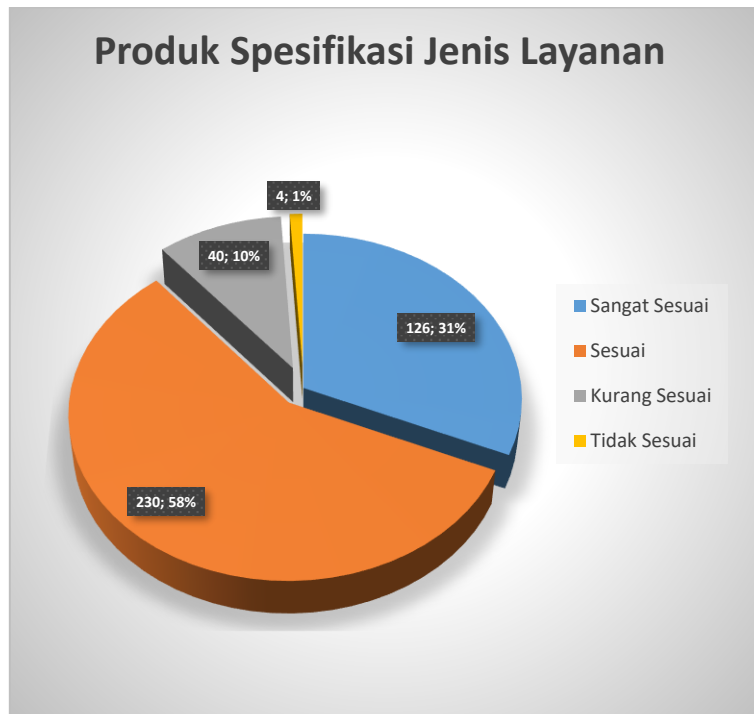
Gambar 14 Profil Responden Pengguna Aplikasi Tangerang Live Tahun 2023 Berdasarkan Biaya/Tarif

Berdasarkan Gambar Dapat terlihat bahwa responden menilai penerapan pelayanan berbasis TIK tanpa biaya/tarif pada acara Tangerang Live Tahun 2023 lebih banyak menjawab Baik sebanyak 205 Orang (51%), dilanjutkan dengan responden yang menjawab Sangat Baik sebanyak

175 Orang (44%), selanjutnya responden yang menjawab Kurang Baik sebanyak 15 Orang (4%), selanjutnya Responden yang menjawab Tidak Baik sebanyak 5 orang (1%).

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

Dalam penggunaan Aplikasi Tangerang Live Tahun 2023 responden menilai kesesuaian Produk Layanan pada aplikasi Tangerang Live Tahun 2023 kedalam beberapa kategori. Hal tersebut dapat disajikan dalam Gambar



Gambar 15 Profil Responden Pengguna Aplikasi Tangerang Live Tahun 2023 Berdasarkan Produk Spesifikasi Jenis Layanan

Berdasarkan Gambar Dapat terlihat bahwa responden menilai kesesuaian produk layanan pada aplikasi Tangerang Live Tahun 2023 lebih banyak menjawab Sesuai sebanyak

239 Orang (58%), dilanjutkan dengan responden yang menjawab Sesuai sebanyak 126 Orang (31%), selanjutnya responden yang menjawab Kurang Sesuai sebanyak 40 Orang (8%), selanjutnya Responden yang menjawab Tidak Sesuai sebanyak 4 orang (1%).

#### 4.2.13 Pengelompokan Responden Berdasarkan Sistem, Kompetensi Pelaksana

Dalam penggunaan Aplikasi Tangerang Live Tahun 2023 responden menilai kemampuan/kompetensi petugas pelayanan Aplikasi Tangerang Live kedalam beberapa kategori. Hal tersebut dapat disajikan dalam Gambar



Gambar 16 Profil Responden Pengguna Aplikasi Tangerang Live Tahun 2023 Berdasarkan Kompetensi Pelaksana

Berdasarkan Gambar Dapat terlihat bahwa responden menilai kemampuan/kompetensi petugas pelayanan Tangerang Live Tahun 2023 lebih banyak menjawab Baik

sebanyak 250 Orang (63%), dilanjutkan dengan responden yang menjawab Sangat Baik sebanyak 126 Orang (32%), selanjutnya responden yang menjawab Kurang Baik sebanyak 20 Orang (5%), selanjutnya Responden yang menjawab Tidak Baik sebanyak 4 orang (1%).

#### 4.2.14 Pengelompokan Responden Berdasarkan Perilaku Pelaksana

Dalam penggunaan Aplikasi Tangerang Live Tahun 2023 responden menilai perilaku petugas pelayanan Aplikasi Tangerang Live terkait kesopanan dan keramahan dalam menangani permasalahan yang disampaikan kedalam beberapa kategori. Hal tersebut dapat disajikan dalam Gambar



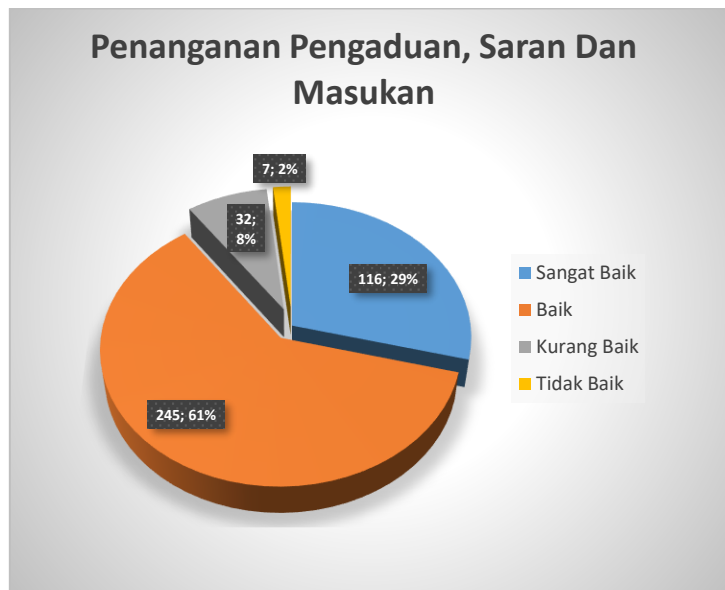
Gambar 17 Profil Responden Pengguna Aplikasi Tangerang Live Tahun 2023 Berdasarkan Perilaku Pelaksana

Berdasarkan Gambar Dapat terlihat bahwa responden menilai perilaku petugas pelayanan Tangerang Live Tahun

2023 terkait kesopanan dan keramahan dalam menangani permasalahan yang disampaikan lebih banyak menjawab Baik sebanyak 253 Orang (63%), dilanjutkan dengan responden yang menjawab Sangat Baik sebanyak 128 Orang (32%), selanjutnya responden yang menjawab Kurang Sopan dan Kurang Ramah sebanyak 13 Orang (3%), selanjutnya Responden yang menjawab Tidak Sopan dan Tidak Ramah sebanyak 6 orang (2%).

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

Dalam penggunaan Aplikasi Tangerang Live Tahun 2023 responden menilai penanganan pengaduan, saran dan masukan dalam aplikasi Tangerang Live Tahun 2023 kedalam beberapa kategori. Hal tersebut dapat disajikan dalam Gambar

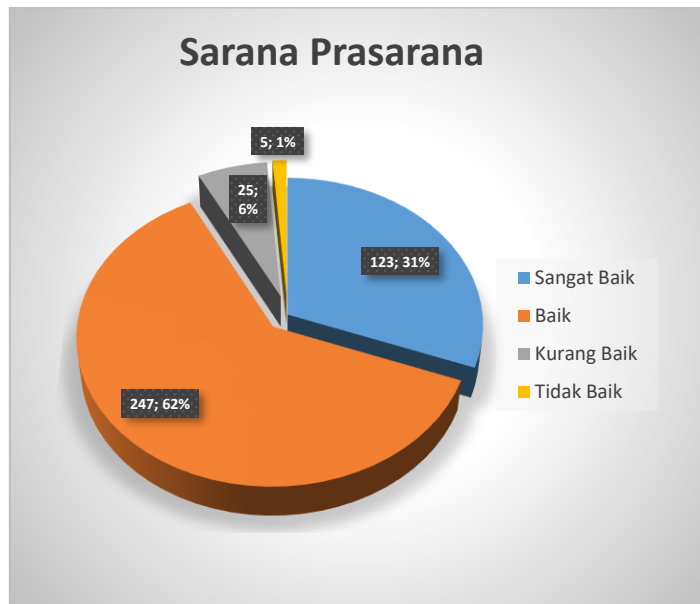


Gambar 18 Profil Responden Pengguna Aplikasi Tangerang Live Tahun 2023 Berdasarkan Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan

Berdasarkan Gambar Dapat terlihat bahwa responden menilai penanganan pengaduan, saran dan masukan dalam kegiatan Tangerang Live Tahun 2023 lebih banyak menjawab Baik sebanyak 245 Orang (61%), dilanjutkan dengan responden yang menjawab Sangat Baik sebanyak 116 Orang (29%), selanjutnya responden yang menjawab Kurang Baik sebanyak 32 Orang (8%), selanjutnya Responden yang menjawab Tidak Baik sebanyak 7 orang (2%).

#### **4.2.16 Pengelompokan Responden Berdasarkan Sarana Prasarana**

Dalam penggunaan Aplikasi Tangerang Live Tahun 2023 responden menilai tentang kualitas sarana dan prasarana dalam aplikasi Tangerang Live Tahun 2023 kedalam beberapa kategori. Hal tersebut dapat disajikan dalam Gambar



Gambar 19 Profil Responden Pengguna Aplikasi Tangerang Live Tahun 2023 Berdasarkan Sarana Prasarana

Berdasarkan Gambar Dapat terlihat bahwa responden menilai tentang kualitas sarana dan prasarana dalam kegiatan Tangerang Live Tahun 2023 lebih banyak menjawab Baik sebanyak 247 Orang (62%), selanjutnya responden yang menjawab Sangat Baik sebanyak 123 Orang (31%), selanjutnya Responden yang menjawab Kurang Baik sebanyak 25 orang (6%), selanjutnya Responden yang menjawab Tidak Baik sebanyak 5 Orang (1%).

## 4.3 Hasil Perhitungan IKM

Tabel 4 Hasil Peritungan IKM

No	Unsur Penilaian Pelayanan		Rekapitulasi Penilaian			
			Responden	Rata-Rata Skor	Hasil Index	Unsur Kualitas
<b>1</b>	<b>Persyaratan Pelayanan (U1)</b>			<b>3,28</b>	<b>82,06</b>	<b>B</b>
1.1	Kemudahan dan kejelasan informasi pelayanan Tangerang Live		400	3,28	82,06	B
<b>2</b>	<b>Sistem, Mekanisme, Prosedur (U2)</b>			<b>3,21</b>	<b>80,19</b>	<b>B</b>
2.1	Kemudahan Prosedur untuk mendapatkan pelayanan Tangerang Live		400	3,21	80,19	B
<b>3</b>	<b>Waktu Layanan (U3)</b>			<b>3,07</b>	<b>76,63</b>	<b>B</b>
3.1	Kualitas waktu layanan Tangerang Live		400	3,07	76,63	B
<b>4</b>	<b>Biaya/Tarif (U4)</b>			<b>3,38</b>	<b>84,38</b>	<b>B</b>
4.1	Penerapan pelayanan Tangerang Live tanpa biaya/tarif yang difasilitasi Dinas Komunikasi dan Informatika		400	3,38	84,38	B
<b>5</b>	<b>Produk Spesifikasi Jenis Layanan</b>			<b>3,20</b>	<b>79,88</b>	<b>B</b>
5.1	Layanan Tangerang live yang difasilitasi Dinas Komunikasi dan Informatika sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat		400	3,20	79,88	B
<b>6</b>	<b>Kompetensi Pelaksana (U6)</b>			<b>3,25</b>	<b>81,13</b>	<b>B</b>
6.1	Kompetensi (keahlian) para pelaksana layanan dalam memberikan konsultasi dan penyelesaian tugas dalam pelayanan Aplikasi Tangerang Livesesuai dengan bidang masing-masing kepada para pengguna yang difasilitasi Dinas Komunikasi dan Informatika		400	3,25	81,13	B
<b>7</b>	<b>Perilaku Pelaksana (U7)</b>			<b>3,35</b>	<b>83,70</b>	<b>B</b>
7.1	Keramahan para pelaksana dalam memberikan pelayanan Aplikasi Tangerang Live yang difasilitasi oleh Dinas Komunikasi dan Informatika		400	3,35	83,70	B
<b>8</b>	<b>Penanganan Pengaduan, Saran</b>			<b>3,18</b>	<b>79,38</b>	<b>B</b>
8.1	Kecepatan penanganan pengaduan masalah dalam pelayanan Aplikasi Tangerang Live yang diberikan Dinas Komunikasi dan Informatika		400	3,18	79,38	B
<b>9</b>	<b>Sarana dan Prasarana (U9)</b>			<b>3,22</b>	<b>80,50</b>	<b>B</b>
9.1	Keterbaharuan, keamanan, sarana dan prasarana dalam mendukung pelayanan Aplikasi Tangerang Live yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika		400	3,22	80,50	B
JUMLAH					<b>727,83</b>	
Rata rata				<b>3,23</b>	<b>80,87</b>	<b>B</b>

Sumber : Hasil Survei Kepuasan Pelayanan Publik Aplikasi Tangerang Live

Tahun 2023



Unsur Biaya / Tarif Aplikasi Tangerang Live terkait Penerapan pelayanan Tangerang Live tanpa biaya/tarif yang difasilitasi Dinas Komunikasi dan Informatika mendapatkan nilai tertinggi dari hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Tangerang Tahun 2023 dengan nilai skor 3,38 atau nilai indeks 84,38. Sedangkan nilai terendah dari hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Tangerang Tahun 2023 ada pada unsur Waktu Pelayanan pada Aplikasi Tangerang Live dengan nilai skor 3,07 atau nilai indeks 76,63. Kedepannya semua unsur akan terus dilakukan peningkatan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang agar kualitas pelayanan menjadi semakin memuaskan bagi masyarakat.

# PENUTUP

## 4.4 Kesimpulan

Berdasarkan analisis terhadap hasil pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pemanfaatan Aplikasi Tangerang Live Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Masyarakat Kota Tangerang Tahun 2023, dapat disimpulkan beberapa hal berikut:

1. Hasil penyusunan Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Aplikasi Tangerang Live Tahun 2023 (Dinas Komunikasi dan Informatika) Kota Tangerang menunjukkan kategori **BAIK**
2. Secara keseluruhan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Aplikasi Tangerang Live Tahun 2023 (Dinas Komunikasi dan Informatika) Kota Tangerang mempunyai tingkat kinerja yang **BAIK** dengan IKM **3,23** atau konversi IKM sebesar **80,87**.  
Namun terdapat unsur pelayanan yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan yaitu **Waktu Pelayanan dalam penggunaan Aplikasi Tangerang Live**.

## 4.5 Rekomendasi

Berdasarkan analisis data dan kesimpulan yang diperoleh dari Penyusunan Laporan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Aplikasi Tangerang Live Tahun 2023 (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 Pemanfaatan Aplikasi Tangerang Live Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Masyarakat Kota Tangerang Tahun 2023 Sudah Baik. Dengan Nilai IKM 80,87 perlu adanya peningkatan untuk menjadi semakin memuaskan bagi masyarakat.

## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Link dan form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Aplikasi Tangerang Live

Link Form Survei Pengguna Aplikasi Tangerang Live :

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

Isian Form Survei IKM Pengguna Aplikasi Tangerang Live:

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

Kuesioner ini diselenggarakan oleh Pemerintah Kota Tangerang dengan tujuan untuk mengetahui sejauh mana Aplikasi Tangerang Live yang dibangun oleh pemerintah Kota Tangerang dapat bermanfaat dan sejauh mana tingkat kepuasan yang dimiliki oleh Masyarakat Kota Tangerang terhadap pemanfaatan aplikasi tersebut serta untuk mengetahui aplikasi yang dibutuhkan oleh Masyarakat Kota Tangerang yang belum tersedia didalam Aplikasi Tangerang Live. Mohon partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/i 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 jawaban. Kerahasiaan jawaban tersebut dilindungi oleh Undang-undang No. 16 Tahun 1997 tentang Statistik.

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

1. Nama : .....

2. NIK :.....
3. Email Address :.....
4. Jenis Kelamin:
  - Pria
  - Wanita
  
5. Usia Responden:
  - ≤ 15
  - 16-25
  - 26-30
  - 31-55
  - 36-40
  - ≥ 40
  
6. Pendidikan Terakhir:
  - SD
  - SMP
  - SMA/SMK
  - D1/D2/D3
  - S1
  - S2
  
7. Pekerjaan Saat Ini:
  - PNS/TNI/POLRI
  - Swasta
  - Wirausaha

- o Belum/Tidak Bekerja
- o Yang lain:.....

8. Aplikasi Tangerang Live apa yang sering anda gunakan ? (Boleh Pilih Lebih dari satu )

<ul style="list-style-type: none"> <li>o Akta Lahir</li> <li>o Perizinan</li> <li>o eNews</li> <li>o ePaper</li> <li>o JDIH</li> <li>o Layanan</li> <li>o Si Abang</li> <li>o Tangerang City Gallery <ul style="list-style-type: none"> <li>o Tim Sport</li> </ul> </li> <li>o Laksa</li> <li>o Info Covid-19</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Simpati RS</li> <li>o Vaksinasi</li> <li>o Pajak dan Retribusi</li> <li>o Pasar Online</li> <li>o Segar</li> <li>o Siganteng Perumda TB</li> <li>o Ayo Zakat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Jadwal Sholat</li> <li>o Masjid Terdekat</li> <li>o Tangerang Cakap Kerja</li> <li>o eRapor</li> <li>o Literasi Digital</li> <li>o Pindah Sekolah</li> <li>o Tangerang Belajar</li> <li>o SabaKota</li> <li>o Antrian Online</li> <li>o Pengantar RT RW</li> <li>o 119</li> <li>o Ambulan Gratis</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Mobil Jenazah Gratis</li> <li>o Tombol Darurat</li> <li>o Produk Domestik Regional Bruto</li> <li>o Tangerang Satu Data</li> <li>o Tangerang Satu Peta</li> </ul>
--	--	--	--

9. Aplikasi Tangerang Live apa yang jarang anda gunakan? (Boleh Pilih Lebih dari satu)

<ul style="list-style-type: none"> <li>o Akta Lahir</li> <li>o Perizinan</li> <li>o eNews</li> <li>o ePaper</li> <li>o JDIH</li> <li>o Layanan</li> <li>o Si Abang</li> <li>o Tangerang City Gallery <ul style="list-style-type: none"> <li>o Tim Sport</li> </ul> </li> <li>o Laksa</li> <li>o Info Covid-19</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Simpati RS</li> <li>o Vaksinasi</li> <li>o Pajak dan Retribusi</li> <li>o Pasar Online</li> <li>o Segar</li> <li>o Siganteng Perumda TB</li> <li>o Ayo Zakat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Jadwal Sholat</li> <li>o Masjid Terdekat</li> <li>o Tangerang Cakap Kerja</li> <li>o eRapor</li> <li>o Literasi Digital</li> <li>o Pindah Sekolah</li> <li>o Tangerang Belajar</li> <li>o SabaKota</li> <li>o Antrian Online</li> <li>o Pengantar RT RW</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o 119</li> <li>o Ambulan Gratis</li> <li>o Mobil Jenazah Gratis</li> <li>o Tombol Darurat</li> <li>o Produk Domestik Regional Bruto</li> <li>o Tangerang Satu Data</li> <li>o Tangerang Satu Peta</li> </ul>
--	--	---	---

## **B. PENDAPAT/PENGALAMAN RESPONDEN DALAM MEMANFAATKAN APLIKASI TANGERANG LIVE TAHUN 2023**

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

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

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

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

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

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

1. Bagaimana Kemudahan dan kejelasan informasi pelayanan yang terdapat dalam Aplikasi Tangerang Live ?
  - a. Skor 1. tidak (mudah/cepat/baik/sesuai/sopan)
  - b. Skor 2. kurang (mudah/cepat/baik/sesuai/sopan)
  - c. Skor 3. mudah/cepat/baik/sesuai/sopan
  - d. Skor 4. Sangat (mudah/cepat/baik/sesuai/sopan)
2. Bagaimana kemudahan Prosedur untuk mendapatkan pelayanan Aplikasi Tangerang Live ?
  - a. Skor 1. tidak (mudah/cepat/baik/sesuai/sopan)
  - b. Skor 2. kurang (mudah/cepat/baik/sesuai/sopan)
  - c. Skor 3. mudah/cepat/baik/sesuai/sopan
  - d. Skor 4. Sangat (mudah/cepat/baik/sesuai/sopan)

3. Bagaimana kualitas waktu layanan (24 jam) yang terdapat dalam aplikasi Tangerang Live?
  - a. Skor 1. tidak (mudah/cepat/baik/sesuai/sopan)
  - b. Skor 2. kurang (mudah/cepat/baik/sesuai/sopan)
  - c. Skor 3. mudah/cepat/baik/sesuai/sopan
  - d. Skor 4. Sangat (mudah/cepat/baik/sesuai/sopan)
4. Bagaimana pendapat saudara tentang penerapan pelayanan tanpa biaya/tarif yang terdapa pada Tangerang Live?
  - a. Skor 1. tidak (mudah/cepat/baik/sesuai/sopan)
  - b. Skor 2. kurang (mudah/cepat/baik/sesuai/sopan)
  - c. Skor 3. mudah/cepat/baik/sesuai/sopan
  - d. Skor 4. Sangat (mudah/cepat/baik/sesuai/sopan)
5. Apakah layanan yang terdapat pada aplikasi Tangerang Live 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 Tangerang Live?
  - a. Skor 1. tidak (mudah/cepat/baik/sesuai/sopan)
  - b. Skor 2. kurang (mudah/cepat/baik/sesuai/sopan)
  - c. Skor 3. mudah/cepat/baik/sesuai/sopan
  - d. Skor 4. Sangat (mudah/cepat/baik/sesuai/sopan)



7. Bagaimana keramahan para pelaksana layanan aplikasi Tangerang Live 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 Tangerang Live?
  - a. Skor 1. tidak (mudah/cepat/baik/sesuai/sopan)
  - b. Skor 2. kurang (mudah/cepat/baik/sesuai/sopan)
  - c. Skor 3. mudah/cepat/baik/sesuai/sopan
  - d. Skor 4. Sangat (mudah/cepat/baik/sesuai/sopan)
9. Bagaimana sarana dan prasarana yang terdapat pada Aplikasi Tangerang Live 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 2023



**BADAN PUSAT STATISTIK  
KOTA TANGERANG**

Nomor : B-017/36716/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 MASYARAKAT TERHADAP PEMANFAATAN  
APLIKASI TANGERANG LIVE DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN  
TERHADAP MASYARAKAT KOTA TANGERANG TAHUN 2023

Dinyatakan : **LAYAK**  
dengan rekomendasi terlampir

Nomor : **V-23.3671.003**

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,  
  
Mutadi 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-017/36716/OT.130/05/2023  
Tanggal : 15 Mei 2023

### Rekomendasi Rancangan Kegiatan Statistik

Judul Kegiatan : SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PEMANFAATAN APLIKASI TANGERANG LIVE DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN TERHADAP MASYARAKAT KOTA TANGERANG TAHUN 2023

Penyelenggara : Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang

Resume : <http://romantik.bps.go.id/rekomendasi/resume/QXN5MmRNUUZDTWkxdXIKaHIMNkVwQT09>

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.