

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA JASA LAYANAN INFORMASI TEKNOLOGI (IT) KOTA TANGERANG TAHUN 2023



**TANGERANG
SATU
PETA**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami ucapkan kehadiran Tuhan YME karena atas karunia dan hidayah-Nya "**Penyusunan Laporan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Jasa Layanan Informasi Teknologi (IT) 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 Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna jasa Layanan Informasi Teknologi (IT) Kota Tangerang 2023 ini telah mendapat rekomendasi dari Badan Pusat Statistik (BPS) dengan Nomor: V-23.3671.014

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

Tangerang, Oktober 2023

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika

Kota Tangerang



Hi. INDRI ASTUTI. SH. M.Si

NIP.197301041997032001



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	III
DAFTAR GAMBAR.....	V
DAFTAR TABEL.....	VI
BAB I PENDAHULUAN	8
1.1 Latar Belakang	8
1.2 Dasar Hukum.....	8
1.3 Maksud dan Tujuan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Pengertian Survei Kepuasan Masyarakat.....	8
2.2 Definisi Kepuasan Masyarakat	8
2.3 Definisi Google Form.....	8
2.4 Gambaran Umum Dinas Komunikasi dan Informatika	8
2.5 Pelayanan Publik Berbasis Online	14
2.6 Aplikasi Dibangun Oleh Dinas Komunikasi dan Informatika	15
BAB III METODOLOGI KEGIATAN.....	25
3.1 Jumlah Sampel Responden	25
3.2 Variabel / Susunan Pertanyaan	26
3.3 Jangka Waktu Pelaksanaan.....	26
3.4 Pengolahan Data	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	28
4.1 Deskripsi Aplikasi Kominfo	28
4.1.1 Layanan Darurat	28
4.1.2 Layanan Pengaduan	28
4.1.3 Layanan Ketenagakerjaan	29
4.1.4 Layanan RT RW	29
4.1.5 Layanan Ekonomi.....	29
4.1.7 Layanan Kesehatan	30
4.1.8 Layanan Darurat	30
4.1.9 Layanan Informasi	30
4.1.10 Layanan Islami.....	31
4.1.11 Layanan Pendidikan.....	31
4.1.12 Layanan Kesra.....	31
4.1.13 Layanan Perizinan.....	32

4.1.14 Layanan Statistik dan Geospasial.....	32
4.2 Deskripsi Profil Responden	32
4.2.1 Pengelompokan Responden Berdasarkan Umur	32
4.2.2 Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	33
4.2.3 Pengelompokan Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	34
4.2.4 Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	35
4.2.5 Pengelompokan Responden Berdasarkan Media TIK Yang Digunakan	36
4.2.6 Pengelompokan Responden Berdasarkan Jaringan internet apa yang sering anda gunakan	36
4.2.7 Pengelompokan Responden Berdasarkan Berapa jumlah Paket Data yang digunakan perbulan	37
4.2.8 Pengelompokan Responden Berdasarkan Media Sosial apa yang sering anda gunakan	38
4.2.9 Pengelompokan Responden Berdasarkan Aplikasi Pelayanan Publik berbasis online Pemerintah Kota Tangerang apa yang sering anda gunakan	39
4.2.10 Pengelompokan Responden Berdasarkan Media Informasi Pemerintahan Kota Tangerang apa yang sering anda baca	41
4.2.11 Pengelompokan Responden Berdasarkan Kejelasan Informasi Pelayanan.....	42
4.2.12 Pengelompokan Responden Berdasarkan Sistem, Mekanisme, Prosedur	42
4.2.13 Pengelompokan Responden Berdasarkan Waktu Penyelesaian Layanan.....	43
4.2.14 Pengelompokan Responden Berdasarkan Biaya/Tarif	44
4.2.15 Pengelompokan Responden Berdasarkan Produk Spesifikasi Jenis Layanan	45
4.2.16 Pengelompokan Responden Berdasarkan Kompetensi Pelaksana.....	46
4.2.17 Pengelompokan Responden Berdasarkan PerilakuPelaksana.....	47
4.2.18 Pengelompokan Responden Berdasarkan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	48
4.2.19 Pengelompokan Responden Berdasarkan Sarana Prasarana	49
4.3 Hasil Perhitungan IKM	51
BAB V PENUTUP	53
5.1 Kesimpulan	53
5.2 Rekomendasi.....	54
LAMPIRAN.....	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Bagan Struktur Organisasi	13
Gambar 2. 2 Aplikasi Tangerang LIVE.....	15
Gambar 4. 1 Profil Responden Pengguna Jasa Kominfo Berdasarkan Umur.....	33
Gambar 4. 2 Profil Responden Pengguna Jasa Kominfo Berdasarkan Jenis Kelamin.....	34
Gambar 4. 3 Profil Responden Pengguna Jasa Kominfo Berdasarkan Pendidikan Terakhir	34
Gambar 4. 4 Profil Responden Pengguna Jasa Kominfo Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	35
Gambar 4. 5 Profil Responden Pengguna Jasa Kominfo Berdasarkan Media TIK Yang Digunakan	36
Gambar 4. 6 Profil Responden Pengguna Jasa Kominfo Berdasarkan Jaringan Internet apa yang sering anda gunakan.....	37
Gambar 4. 7 Profil Responden Pengguna Jasa Kominfo Berdasarkan Berapa jumlah Paket Data yang digunakan perbulan	38
Gambar 4. 8 Profil Responden Pengguna Jasa Kominfo Berdasarkan Media Sosial yang sering anda gunakan	39
Gambar 4. 9 Profil Responden Pengguna Jasa Kominfo Berdasarkan Aplikasi pelayanan Publik berbasis online Pemerintahan Kota Tangerang apa yang sering anda gunakan	40
Gambar 4. 10 Media Informasi Pemerintahan Kota tangerang apa yang sering anda baca	41
Gambar 4. 11 Profil Responden Pengguna Jasa Kominfo Berdasarkan Persyaratan pelayanan	42
Gambar 4. 12 Profil Responden Pengguna Jasa Kominfo Berdasarkan Sistem, Mekanisme, Prosedur	43
Gambar 4. 13 Profil Responden Pengguna Jasa Kominfo Berdasarkan Waktu Penyelesaian Layanan	44
Gambar 4. 14 Profil Responden Pengguna Jasa Kominfo Berdasarkan Biaya/ Tarif.....	45
Gambar 4. 15 Profil Responden Pengguna Jasa Kominfo Berdasarkan Produk Spesifikasi Jenis Layanan	46
Gambar 4. 16 Profil Responden Pengguna Jasa Kominfo Berdasarkan Kompetensi Pelaksana	47
Gambar 4. 17 Profil Responden Pengguna Jasa Kominfo Berdasarkan Perilaku Pelaksana	48
Gambar 4. 18 Profil Responden Pengguna Jasa Kominfo Berdasarkan Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	49
Gambar 4. 19 Profil Responden Pengguna Jasa Kominfo Berdasarkan Sarana Prasarana	50

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Aplikasi Dinas Kominfo	15
Tabel 3. 1 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	25
Tabel 3. 2 Skala Kriteria	26
Tabel 3. 3 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	27

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

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

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

1.2 Dasar Hukum

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

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



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

1.3 Maksud dan Tujuan

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Tahun 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 Pelayanan Kominfo (Dinas Komunikasi dan Informatika) Kota Tangerang Tahun 2023 yaitu:
 - a. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik;
 - b. Mengetahui kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika secara berkala dan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Survei Kepuasan Masyarakat

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

2.2 Definisi Kepuasan Masyarakat

Definisi kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur 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 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



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

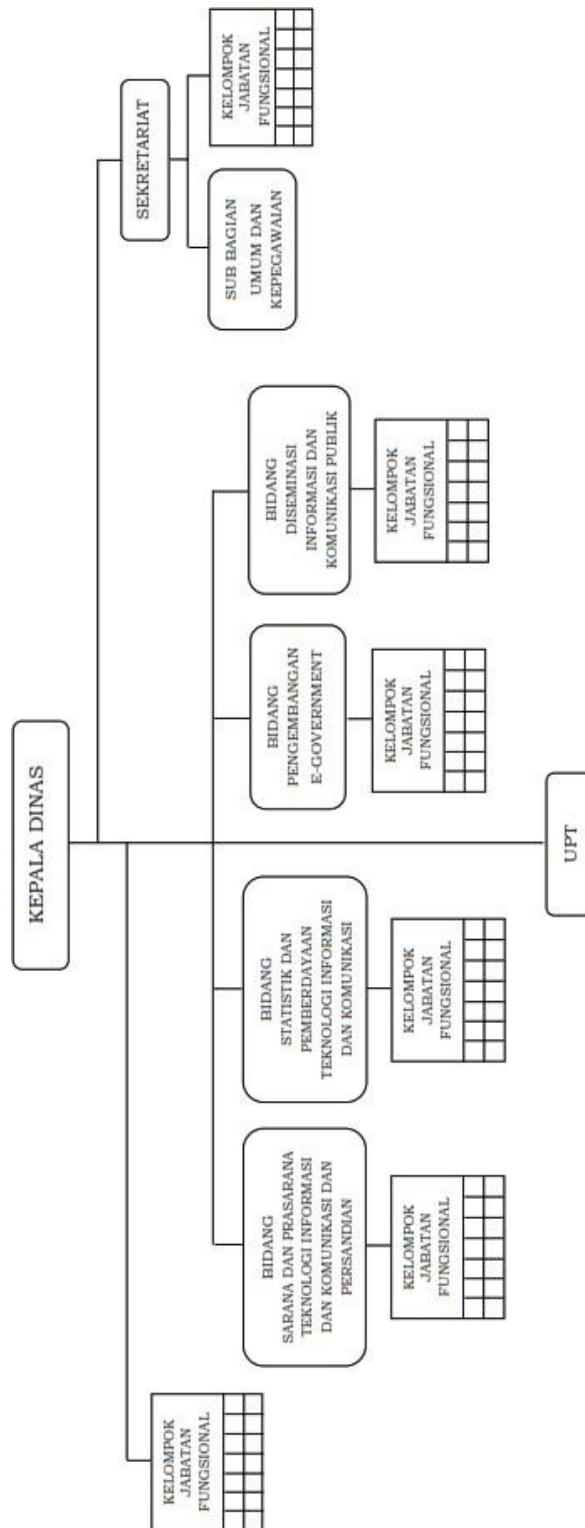
Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud, Bidang Pengembang *e-Government* mempunyai fungsi :

- 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; Penyelenggaraan pengelolaan konten dan perencanaan

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



Gambar 2. 1 Bagan Struktur Organisasi

2.5 Pelayanan Publik Berbasis Online

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

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

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

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



Gambar 2. 2 Aplikasi Tangerang LIVE

2.6 Aplikasi Dibangun Oleh Dinas Komunikasi dan Informatika

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

Tabel 2. 1 Aplikasi Dinas Kominfo

No.	Nama Aplikasi	Basis	Platform
1	Penerimaan Tamu Kota Tangerang	WEB	PHP
2	Sistem Informasi Wisata Kota Tangerang (SIKOTA)	WEB	PHP
3	Tangerang Smart City	WEB	PHP

4	Tangerang City Gallery	WEB	PHP
5	Website PD Pasar Kota Tangerang	WEB	PHP
6	Retribusi Sampah	WEB	PHP
7	Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP)	WEB	PHP
8	Pelayanan Kesehatan Bagi Masyarakat Penyandang Masalah Kesehatan Sosial di Kota Tangerang (e-KS2)	WEB	PHP
9	SAKOLABOP (Biaya Operasional Sekolah)	WEB	PHP
10	SIGURU (INSENTIF GURU)	WEB	PHP
11	SiCERIA / Kesling Ceria (Sistem Informasi Cek Rumah dan Lingkungan Kita)	WEB	PHP
12	SiKASEP (Aplikasi Sertifikasi Keamanan Pangan)	WEB	PHP
13	SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	WEB	PHP
14	SIPData PSM	WEB	PHP
15	Sistem Informasi Pelayanan Lalu Lintas Hewan dan Produk Hewan (SIMPEL)	WEB	PHP
16	Web Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang	WEB	PHP
17	DASA WISMA PEMERINTAH KOTA TANGERANG	WEB	PHP
18	e-MANTUL	WEB	PHP
19	Tangerang Satu Data	WEB	PHP
20	Kampung Tematik	WEB	PHP
21	Web SKPD BKPSDM	WEB	PHP
22	PPDB Mandiri (versi IOS)	MOBILE	IoS
23	BANGJAKA (Barang dan Jasa Kota Tangerang)	WEB	PHP
24	RKPD (Rencana Kerja Pemerintah Daerah)	WEB	PHP
25	Job Fair Admin	WEB	PHP
26	Tim Sport Admin	WEB	PHP

27	Aplikasi Portal e-Gov (versi ios)	MOBILE	IoS
28	Aplikasi Tangerang LIVE Mobile (versi ios)	MOBILE	IoS
29	Rekrutmen	WEB	PHP
30	SIARA	WEB	PHP
31	SIBLUD	WEB	PHP
32	SIPENTA (Sistem Informarsi Penempatan Tenaga Kerja)	WEB	PHP
33	SILAT	WEB	PHP
34	SIABANG	WEB	PHP
35	SIBARSEDA	WEB	PHP
36	RUMAH KIM	WEB	PHP
37	Pendaftaran Vaksinasi	WEB	PHP
38	Website Reformasi Birokrasi	WEB	PHP
39	GREEN KOTA TANGERANG (Bank Sampah, TPS3R, Sitimbang, Silacak, Sitepas, Sijems)	WEB	PHP
40	SIJAMPANG versi Android	MOBILE	ANDROID
41	Monitoring Piutang PBB	WEB	PHP
42	Beta Supir	MOBILE	ANDROID
43	Sobat Dukcapil Android	MOBILE	ANDROID
44	Portal BUMD Kota Tangerang	WEB	PHP
45	Driver PORTAL Tangerang	MOBILE	ANDROID
46	SEGAR Admin (Admin Pasar/PORTAL Tangerang)	MOBILE	ANDROID
47	Admin Pasar (PORTAL Tangerang)	WEB	PHP
48	Itsbat Nikah	WEB	PHP
49	Aplikasi Pelayanan PBB	WEB	PHP
50	SILAKU HOTEL	WEB	PHP
51	Website Kelurahan Manis Jaya	WEB	PHP

52	Website Kelurahan Babakan	WEB	PHP
53	Website UPT BKPSDM	WEB	PHP
54	MONITORING PAJAK	WEB	PHP
55	SIPKDI	WEB	PHP
56	SIPKDI 90	WEB	PHP
57	Website BPKD	WEB	PHP
58	E-MONEVI	WEB	PHP
59	PERIZINAN CMS	WEB	PHP
60	Website SKPD Dinas Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah (Dinas IndagkopUKM)	WEB	PHP
61	SOBAT DUKCAPIL	WEB	PHP
62	RA E-Sign	WEB	PHP
63	MAIL MAN	WEB	PHP
64	TangerangKota-CSIRT	WEB	PHP
65	MATADOEA	WEB	PHP
66	PRASTA	WEB	PHP
67	APLIKASI BUKU TAMU	WEB	PHP
68	Absensi	WEB	PHP
69	Aplikasi ARSIP LPSE	WEB	PHP
70	E-KONTRAK	WEB	PHP
71	HELPDESK TANGERANG LIVE	WEB	PHP
72	E-KINERJA	WEB	PHP
73	PLESIRAN VERSI ANDROID	MOBILE	ANDROID
74	PPID VERSI ANDROID	MOBILE	ANDROID
75	SIGACOR VERSI ANDROID	MOBILE	ANDROID
76	Kampung Siaga	WEB	PHP

77	Website TPU	WEB	PHP
78	SIJAMPANG	WEB	PHP
79	Aplikasi Monitoring Proyek	WEB	PHP
80	Website MTQ	WEB	PHP
81	Aplikasi Sinkronisasi Sekolah	WEB	PHP
82	Tangerang Belajar versi Android	MOBILE	ANDROID
83	Tangerang Belajar (khusus untuk guru)	WEB	PHP
84	PPID	WEB	PHP
85	Tangerang Bersedekah	WEB	PHP
86	Statistik Daerah	WEB	PHP
87	BPHTB Online	WEB	PHP
88	Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)	WEB	PHP
89	Portal Taman Kita	WEB	PHP
90	AMAN BERSAMA versi web	WEB	PHP
91	Tangerang Live versi web	WEB	PHP
92	PANGKAS VERSI ANDROID	MOBILE	ANDROID
93	PANGKAS VERSI WEB	WEB	PHP
94	Website LPSE Kota Tangerang	WEB	PHP
95	SIRONA	WEB	PHP
96	Web Covid19 Kota Tangerang	WEB	PHP
97	Pendaftaran PPDB Mandiri versi web	WEB	PHP
98	Sistem Informasi Lingkungan Pengolahan Limbah B3	WEB	PHP
99	Sistem Informasi Lingkungan	WEB	PHP
100	e-Rapor	WEB	PHP
101	Tangerang Belajar	WEB	PHP
102	PPDB Mandiri (versi Android)	MOBILE	ANDROID

103	Aplikasi PPDB Operator SD	WEB	PHP
104	SHUSBN	WEB	PHP
105	SIDATA	MOBILE	ANDROID
106	Web PPI	WEB	PHP
107	Website Kelurahan Larangan Indah	WEB	PHP
108	Website Pramuka Kota Tangerang	WEB	PHP
109	Web PMI Kota	WEB	PHP
110	Web Baznas Kota	WEB	PHP
111	Web Kel Paninggilan Utara	WEB	PHP
112	Web Kel Cimone	WEB	PHP
113	Web Kel Bugel	WEB	PHP
114	Web Kel Sudimara Jaya	WEB	PHP
115	Web Dharma Wanita Kota Tangerang	WEB	PHP
116	Web PKK Kota Tangerang	WEB	PHP
117	Web Bagian Kerjasama (Perekonomian)	WEB	PHP
118	SIMASN	WEB	PHP
119	Aplikasi SIP Qurban Android	MOBILE	ANDROID
120	Aplikasi Portal e-Gov (versi android)	MOBILE	ANDROID
121	Aplikasi Tangerang LIVE Mobile (versi android)	MOBILE	ANDROID
122	Aplikasi PPDB Operator SMP	WEB	PHP
123	Aplikasi Informasi PPDB (Penerimaan Peserta Didik Baru)	WEB	PHP
124	SIKEUDA (NEW SP3KTRA)	WEB	PHP
125	Aplikasi Dashboard	WEB	PHP
126	Aplikasi SIGAP (Sistem Informasi Petugas Lapangan)	WEB	PHP
127	Aplikasi Monitoring Berkas PBB BPHTB	WEB	PHP
128	Aplikasi e-Planning	WEB	PHP

129	Aplikasi TNDE Bappeda	WEB	PHP
130	Aplikasi SIMACAN Setda	WEB	PHP
131	Aplikasi SIKENTUS Satpol PP	WEB	PHP
132	Aplikasi SIPPAK Bappeda	WEB	PHP
133	Aplikasi KGB Sekretariat Daerah	WEB	PHP
134	Apikasi HALO TERA	WEB	PHP
135	Aplikasi Profil Warga	WEB	PHP
136	Web Informasi APBD	WEB	PHP
137	Web Market Sounding PLTSA	WEB	PHP
138	Profil RSUD	WEB	PHP
139	Aplikasi Pendaftaran Job Fair	WEB	PHP
140	Web Profil DPRD (Dewan Perwakilan Rakyat Daerah)	WEB	PHP
141	Web Rusunawa (Rumah Susun Sederhana Sewa)	WEB	PHP
142	Portal Puskesmas	WEB	PHP
143	Web Informasi Rumah ibadah	WEB	PHP
144	Web UMKM	WEB	PHP
145	Aplikasi SIPETA	WEB	PHP
146	Aplikasi MAIL	WEB	PHP
147	Web SKPD Kec Karang Tengah	WEB	PHP
148	Web SKPD Kec Ciledug	WEB	PHP
149	Web SKPD Kec Larangan	WEB	PHP
150	Web SKPD Kec Jatiuwung	WEB	PHP
151	Web SKPD Kec Karawaci	WEB	PHP
152	Web SKPD Kec Pinang	WEB	PHP
153	Web SKPD Kec Periuk	WEB	PHP
154	Web SKPD Kec Cibodas	WEB	PHP

155	Web SKPD Kec Benda	WEB	PHP
156	Web SKPD Kec Tangerang	WEB	PHP
157	Web SKPD Kec Neglasari	WEB	PHP
158	Web SKPD Kec Cipondoh	WEB	PHP
159	Web SKPD Kec Batuceper	WEB	PHP
160	Web SKPD Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BPBD)	WEB	PHP
161	Web SKPD Dinas Ketahanan Pangan (DKP)	WEB	PHP
162	Web SKPD Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3AP2KB)	WEB	PHP
163	Web SKPD Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP)	WEB	PHP
164	Web SKPD Inspektorat	WEB	PHP
165	Web SKPD Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (Dinas PUPR)	WEB	PHP
166	Web SKPD Dinas Pendidikan (Disdik)	WEB	PHP
167	Web SKPD Dinas Sosial (Dinsos)	WEB	PHP
168	Web SKPD Sekretariat Daerah (Setda)	WEB	PHP
169	Web SKPD Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (Badan Kesbangpol)	WEB	PHP
170	Web SKPD Dinas Perhubungan (Dishub)	WEB	PHP
171	Web SKPD Dinas Lingkungan Hidup (DLH)	WEB	PHP
172	Web SKPD Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil)	WEB	PHP
173	Web SKPD Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)	WEB	PHP
174	Web SKPD Dinas Kebudayaan dan Pariwisata (Disbudpar)	WEB	PHP
175	Web SKPD Dinas Kesehatan (Dinkes)	WEB	PHP
176	Web SKPD Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah (DPAD)	WEB	PHP

177	Web SKPD Badan Pengelola Keuangan Daerah (BPKD)	WEB	PHP
178	Web SKPD Dinas Kepemudaan dan Olahraga (Dispora)	WEB	PHP
179	Web SKPD Dinas Ketenagakerjaan (Disnaker)	WEB	PHP
180	Web SKPD Badan Pendapatan Daerah (Bapenda)	WEB	PHP
181	Web SKPD Dinas Perumahan, Permukiman dan Pertanahan (Disperkim)	WEB	PHP
182	Web SKPD Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda)	WEB	PHP
183	Web SKPD Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo)	WEB	PHP
184	Aplikasi Perizinan Online	WEB	PHP
185	Aplikasi MAPS	WEB	PHP
186	Aplikasi SIPBAR	WEB	PHP
187	Aplikasi SOP	WEB	PHP
188	Aplikasi e-Pendidikan	WEB	PHP
189	Aplikasi e-Transport	WEB	PHP
190	Aplikasi SIMKESDA	WEB	PHP
191	Web Daftar Aplikasi	WEB	PHP
192	Aplikasi Portal DKP (Sedhap Harga dan Pasokan Pangan, Sipangan, Sipqurban, Nakeswan)	WEB	PHP
193	Aplikasi Kependudukan Online	WEB	PHP
194	Web JDI Hukum	WEB	PHP
195	Web e-Paper	WEB	PHP
196	Aplikasi e-Office	WEB	PHP
197	SIPBD (Pengelolaan Barang Daerah)	WEB	PHP
198	Aplikasi e-Audit	WEB	PHP
199	Aplikasi Sistem Informasi Pajak Daerah (SIMPAD)	WEB	PHP
200	Aplikasi SabaKota	WEB	PHP

201	Aplikasi SEGAR (Harga Pasar)	WEB	PHP
202	Aplikasi LAKSA Operator	WEB	PHP
203	Aplikasi Pajak Daerah	WEB	PHP
204	Aplikasi Repository Aplikasi	WEB	PHP
205	Aplikasi Pajak Air Tanah	WEB	PHP
206	Aplikasi SIEVLAP Integrasi	WEB	PHP
207	Aplikasi SOPA	WEB	PHP
208	Aplikasi Antrian Online	WEB	PHP
209	Aplikasi Administrasi Lalu Lintas Hewan	WEB	PHP
210	Aplikasi SIDAMENTEAL	WEB	PHP
211	Aplikasi SIMPATIRS	WEB	PHP
212	Aplikasi SIAP (Sistem Informasi Aset dan PSU)	WEB	PHP
213	Aplikasi SSH/SHB	WEB	PHP
214	Aplikasi Pendataan Dana Insentif	WEB	PHP
215	Aplikasi Data Pokok Pendidikan	WEB	PHP
216	Web resmi Pemkot Tangerang	WEB	PHP

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

BAB III

METODOLOGI 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 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 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 97% 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 Dalam penyusunan survei kepuasan masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner menggunakan dengan metode penyebaran secara *online* menggunakan platform Google Form.

b. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi 2 (dua) bagian yaitu :

1. Identitas responden meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap Diskominfo.
 2. Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima atas pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.
- c. Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik.

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

Tabel 3. 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 1 bulan dengan rincian :

1. Persiapan, 16 hari kerja;

2. Pelaksanaan pengumpulan data, 6 hari kalender (19 September 2023 - 24 Oktober 2023)
3. Pengolahan data indeks, 6 hari kerja;
4. Penyusunan dan pelaporan 7 hari kerja.

3.4 Pengolahan Data

Perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur layanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

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

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

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

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

IKM x 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 Hasil Interval Konversi	Mutu	Kinerja Unit
1	1,00- 2,5996	25,00- 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang
3	3,0644-3,532	76,61 -88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Aplikasi Kominfo

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

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

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

4.1.1 Layanan Darurat

Merupakan layanan nomor tunggal kedaruratan yang sangat bermanfaat dalam keadaan genting dan butuh pertolongan cepat bagi masyarakat.

4.1.2 Layanan Pengaduan

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

4.1.3 Layanan Ketenagakerjaan

a. Lowongan Kerja

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

b. Daftar Kartu Kuning

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

c. Job Fair

Merupakan aplikasi yang memfasilitasi para pelamar yang ingin mencari pekerjaan.

4.1.4 Layanan RT RW

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

4.1.5 Layanan Ekonomi

a. Segar

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

b. PBB

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

c. Perumda

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

4.1.6 Layanan Kependudukan

a. Cek NIK

Layanan informasi untuk mengecek NIK KotaTangerang.

b. Cek Status KTP-EL & Virtual KTP

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

c. Cek Akta Lahir

Layanan informasi untuk mengecek progres pembuatan akta lahir.

d. Cek Kartu Keluarga

Layanan informasi untuk mengecek progres pembuatan kartu keluarga.

e. Akta Kelahiran

Layanan informasi untuk pendaftaran akta kelahiran bagi warga Kota Tangerang.

4.1.7 Layanan Kesehatan

a. Simpati RS

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

b. Vaksinasi

Layanan informasi mengenai lokasi Vaksinasi Covid-19.

c. Info Covid-19

Layanan Informasi mengenai pasien Covid-19 di Kota Tangerang

4.1.8 Layanan Darurat

a. Ambulan Gratis

Layanan informasi yang menyediakan informasi nomor telepon ambulan gratis.

b. Layanan 119

Layanan informasi yang menyediakan nomor telepon darurat 119.

c. Mobil Jenazah Gratis

Layanan informasi yang menyediakan informasi nomor telepon mobil jenazah gratis.

4.1.9 Layanan Informasi

a. E-News

Berita Kota merupakan layanan informasi berita kegiatan pemerintah Kota Tangerang.

b. E-Paper

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

c. Layanan Media Sosial

Merupakan layanan Media Sosial seperti Email, Whatsapp, Facebook dan Instagram

d. JDIH

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

e. Tangerang City Gallery

Merupakan layanan yang secara digital dapat mengetahui sejarah Kota Tangerang serta mengenal lebih dekat pemimpin Kota Tangerang.

4.1.10 Layanan Islami

a. Ayo Zakat

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

b. Masjid Terdekat

Menampilkan lokasi masjid terdekat.

c. Jadwal Sholat

Menampilkan jadwal shalat untuk wilayah untuk Kota Tangerang.

4.1.11 Layanan Pendidikan

a. Pindah Sekolah

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

b. Tangerang Belajar

Merupakan layanan yang di sediakan untuk mempelajari materi materi yang ada di sekolah dari tingkat PAUD sampai SMK serta SLB

c. eRapor

Merupakan layanan untuk melihat rapor para anak sekolah yang bersekolah di Kota Tangerang

d. Literasi Digital

Merupakan layanan Kota Tangerang tentang channel Tangerang TV dan beberapa kegiatan yang dilakukan Kota Tangerang.

4.1.12 Layanan Kesra

a. Sabakota

Sistem Aplikasi Bantuan Kota Tangerang merupakan layanan untuk pengajuan proposaldana hibah.

b. Bansos Mahasiswa

Merupakan layanan informasi untuk melihat daftar siswa yang mendapat bantuan dari pemerintah Kota Tangerang.

4.1.13 Layanan Perizinan

a. Perizinan

Merupakan layanan untuk pengajuan perizinan di Kota Tangerang.

b. Rekomlit

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

4.1.14 Layanan Statistik dan Geospasial

a. Produk Domestik Regional Bruto

Merupakan layanan informasi dari sector perekonomian di Kota Tangerang.

b. Tangerang Satu Data

Merupakan layanan informasi Data yang di fasilitasi Kota Tangerang.

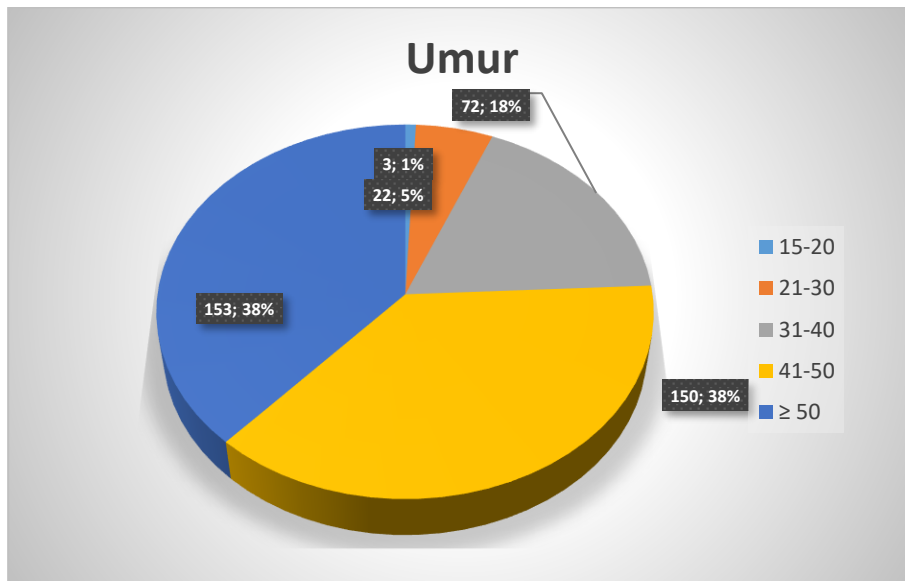
c. Tangerang Satu Peta

Merupakan layanan tentang informasi Geospasial tentang fasilitas dan utilitas di Kota Tangerang.

4.2 Deskripsi Profil Responden

4.2.1 Pengelompokan Responden Berdasarkan Umur

Dominasi karakteristik umur responden pada pengguna jasa Layanan aplikasi Dinas Komunikasi dan Informatika disajikan dalam Gambar 4.1 dibawah ini:

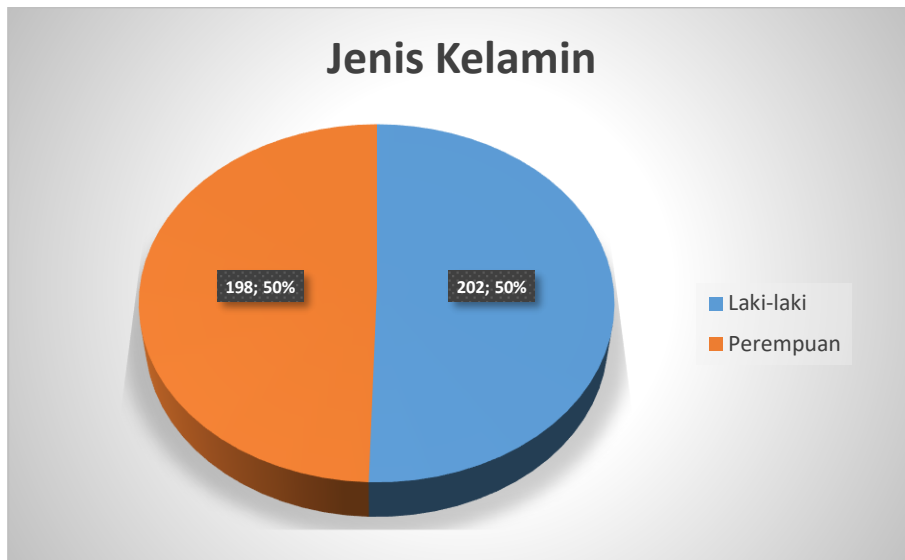


Gambar 4. 1 Profil Responden Pengguna Jasa Kominfo Berdasarkan Umur

Berdasarkan Gambar 4.1 terlihat bahwa responden yang mewakili pengguna jasa pelayanan Kominfo didominasi oleh responden dengan rentang Umur >50 tahun sebanyak 153 Orang (38%), selanjutnya rentang umur 41-50 tahun ke atas sebanyak 150 Orang (38%), rentang umur 31-40 tahun sebanyak 72 Orang (18%), rentang umur 21-30 tahun sebanyak 22 Orang (5%), dan di posisi yang terendah pada responden dengan umur 15-20 tahun sebanyak 3 orang (1%).

4.2.2 Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin responden pada pengguna Jasa Kominfo disajikan dalam diagram batang pada 4.2 dibawah ini :

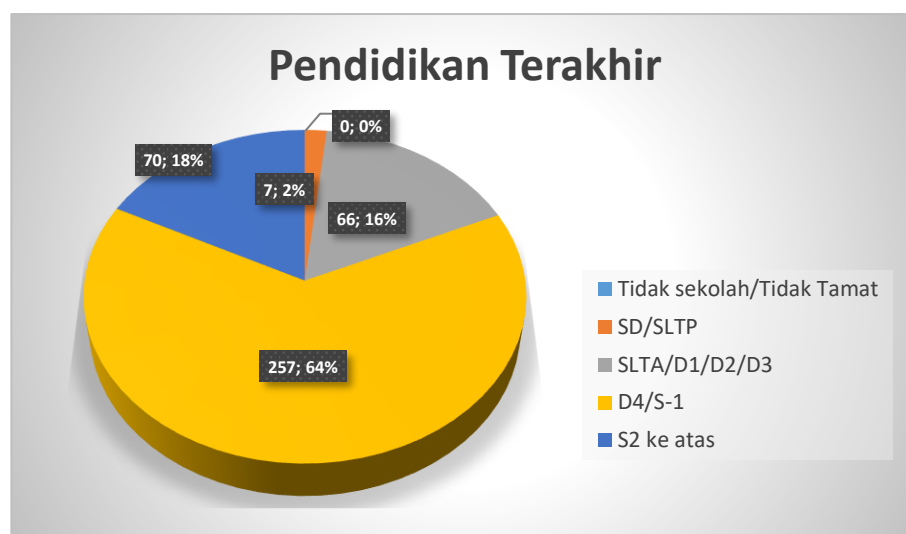


Gambar 4. 2 Profil Responden Pengguna Jasa Kominfo Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan Gambar 4.2 diatas terlihat bahwa responden yang mewakili pengguna jasa pelayanan Kominfo berdasarkan Jenis Kelamin di dominasi oleh Laki-laki sebanyak 202 Orang (50%), dan jenis kelamin Perempuan sebanyak 198 Orang (50%).

4.2.3 Pengelompokan Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Dominasi karakteristik koresponden pengguna Jasa Pelayanan Kominfo berdasarkan Pendidikan terakhir yang dimiliki dapat disajikan dalam 4.3 dibawah ini :

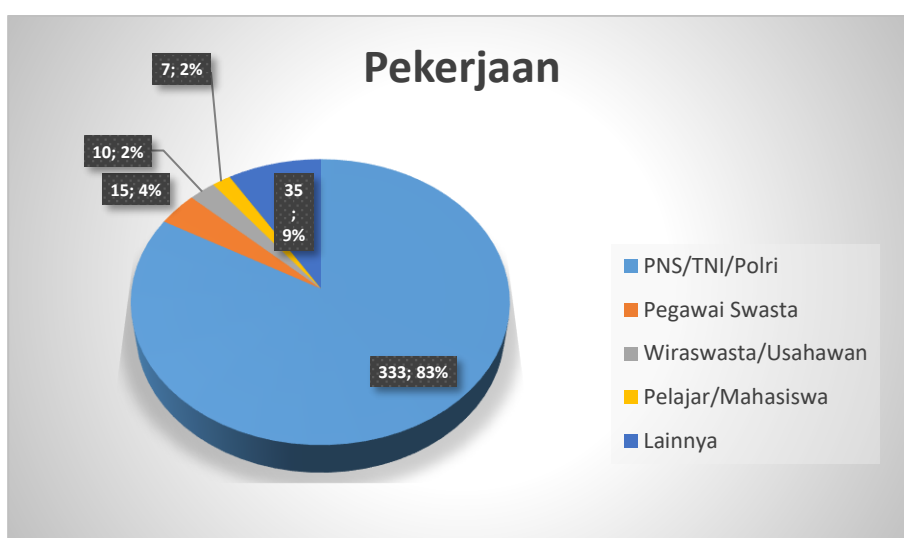


Gambar 4. 3 Profil Responden Pengguna Jasa Kominfo Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berdasarkan Gambar 4.3 diatas terlihat bahwa responden yang mewakili pengguna jasa pelayanan Kominfo didominasi oleh responden dengan jenjang pendidikan terakhir D4/S-1 sebanyak 257 orang (64%), Pendidikan S2 ke atas sebanyak 70 orang (18%), jenjang Pendidikan SLTA/D1/D2/D3 sebanyak 66 orang (16%), jenjang pendidikan SD/SLTP sebanyak 7 orang (2%) dan yang paling terendah koresponden kita Tidak sekolah/Tidak Tamat sebanyak 0 orang (0%).

4.2.4 Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Pengelompokan responden berdasarkan Jenis Pekerjaan pada pengguna jasa Layanan aplikasi Dinas Komunikasi dan Informatika dapat disajikan dalam Gambar 4.4 dibawah ini :



Gambar 4. 4 Profil Responden Pengguna Jasa Kominfo Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Berdasarkan Gambar 4.4 diatas terlihat bahwa responden yang mewakili pengguna jasa pelayanan Kominfo didominasi oleh responden PNS/TNI/POLRI sebanyak 333 orang (83%), pada urutan ke dua adalah responden dengan pekerjaan Lainnya sebanyak 35 orang (9%), diurutan berikutnya adalah responden Pegawai Swasta sebanyak 15 orang (4%), selanjutnya responden dengan pekerjaan Wiraswasta/Usahawan sebanyak 10 orang (2%) dan berada diurutan terakhir responden Pelajar/Mahasiswa sebanyak 7 orang (2%).

4.2.5 Pengelompokan Responden Berdasarkan Media TIK Yang Digunakan

Dalam penggunaan jasa layanan aplikasi Kominfo koresponden memiliki beberapa jenis media TIK yang digunakan, dan pengelompokan koresponden berdasarkan media yang digunakan dapat disajikan dalam Gambar 4.5 dibawah ini :

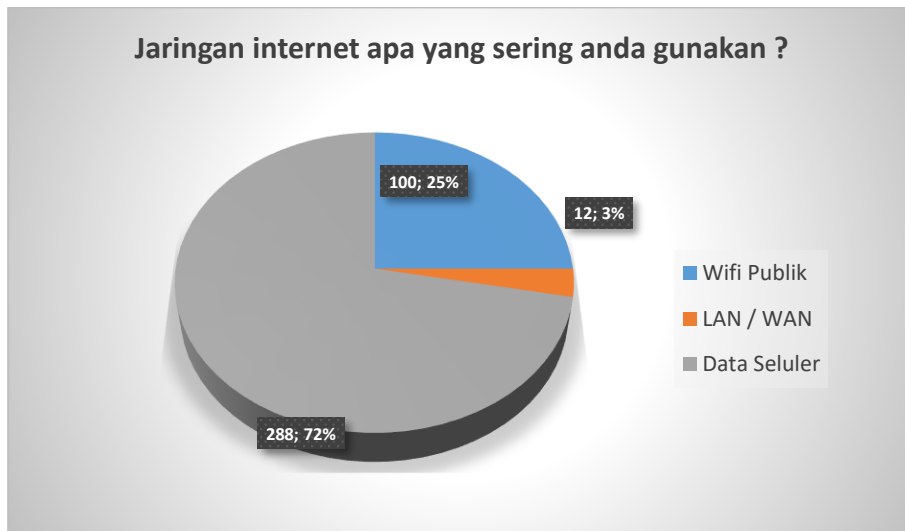


Gambar 4. 5 Profil Responden Pengguna Jasa Kominfo Berdasarkan Media TIK Yang Digunakan

Berdasarkan Gambar 4.5 diatas terlihat bahwa responden yang mewakili pengguna jasa pelayanan Kominfo didominasi oleh responden yang menggunakan Android sebanyak 342 orang (85%), dilanjutkan responden yang menggunakan Laptop/PC sebanyak 48 orang (12%), dan responden yang menggunakan IOS sebanyak 10 orang (3%).

4.2.6 Pengelompokan Responden Berdasarkan Jaringan internet apa yang sering anda gunakan

Dalam penggunaan jasa layanan aplikasi Kominfo responden memiliki beberapa jenis Jaringan internet apa yang sering anda gunakan, dan pengelompokan berdasarkan Jaringan internet apa yang sering anda gunakan dapat disajikan dalam Gambar 4.6 dibawah :

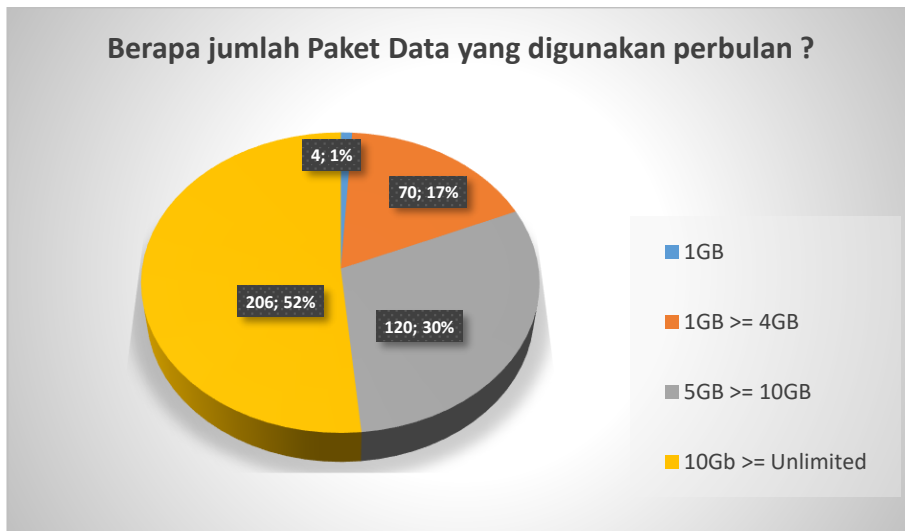


Gambar 4. 6 Profil Responden Pengguna Jasa Kominfo
Berdasarkan Jaringan Internet apa yang sering anda gunakan

Berdasarkan Gambar 4.6 diatas terlihat bahwa responden yang menggunakan Jaringan internet apa yang sering anda gunakan ialah responden Data Seluler mendominasi sebesar 288 Orang (72%), responden selanjutnya Wifi Publik sebanyak 100 Orang (25%) dan responden terakhir yang menggunakan LAN/WAN sebanyak 12 orang (3%).

4.2.7 Pengelompokan Responden Berdasarkan Berapa jumlah Paket Data yang digunakan perbulan

Dalam penggunaan jasa layanan aplikasi Kominfo responden memiliki beberapa jumlah Paket Data yang digunakan perbulan, dan hal tersebut dapat disajikan dalam gambar 4.7 dibawah :

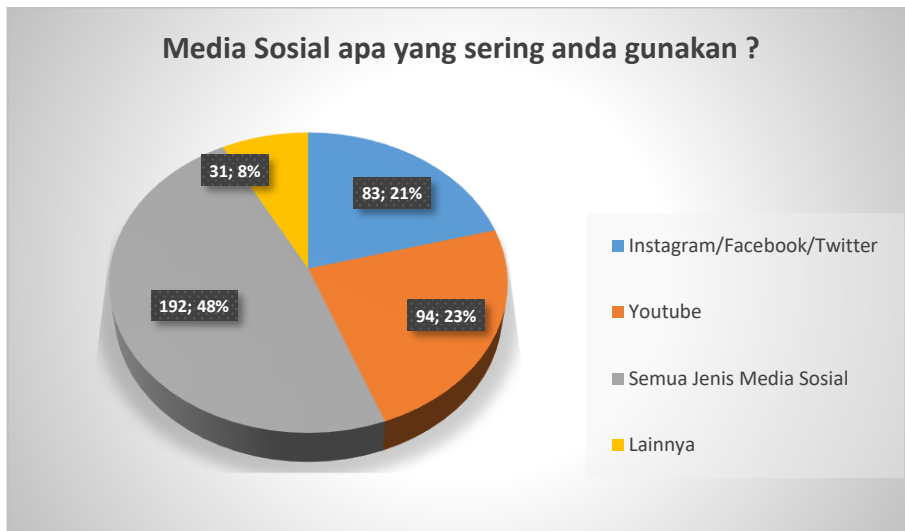


Gambar 4. 7 Profil Responden Pengguna Jasa Kominfo Berdasarkan Berapa jumlah Paket Data yang digunakan perbulan

Berdasarkan Gambar 4.7 diatas Dapat terlihat bahwa Respoden Yang Menggunakan Jasa Kominfo Beberapa jumlah Paket Data yang digunakan perbulan 10Gb >= Unlimited mendominasi sebanyak 206 Orang (52%), dilanjutkan dengan responden 5GB >= 10GB sebanyak 120 Orang (30%), selanjutnya responden 1GB >= 4GB sebanyak 70 Orang (17%), selanjutnya responden dengan <1GB sebanyak 4 orang (1%).

4.2.8 Pengelompokan Responden Berdasarkan Media Sosial apa yang sering anda gunakan

Dalam penggunaan jasa layanan aplikasi Kominfo responden Media Sosial apa yang sering anda gunakan, danhal tersebut dapat dislihat dalam Gambar 4.8 dibawah :

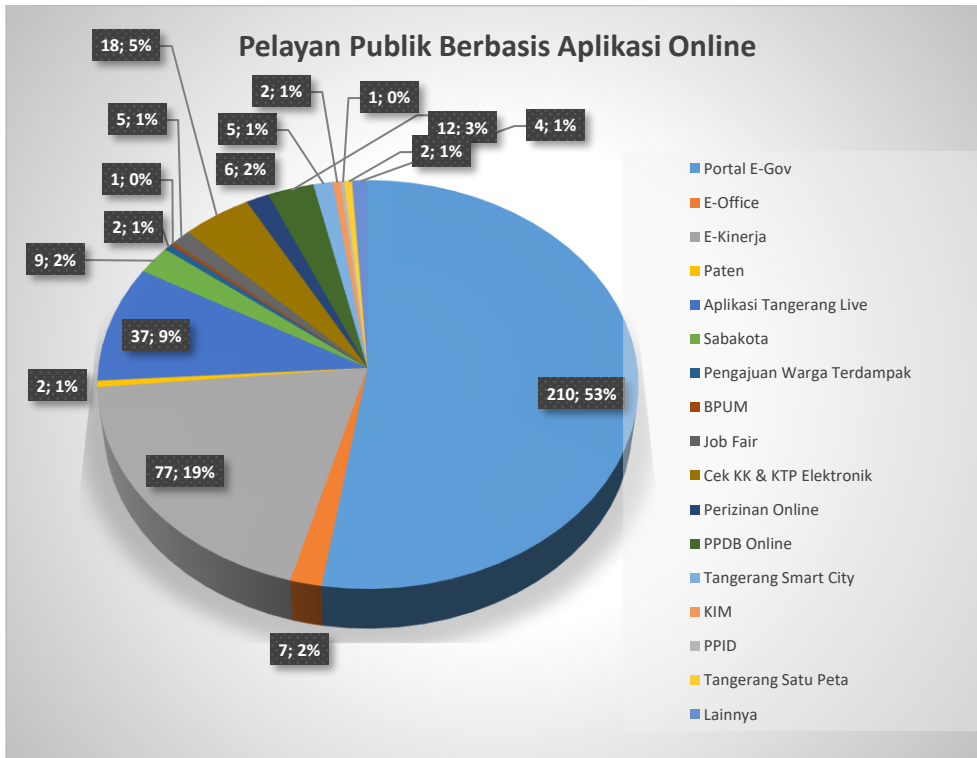


Gambar 4. 8 Profil Responden Pengguna Jasa Kominfo Berdasarkan Media Sosial yang sering anda gunakan

Berdasarkan Gambar 4.8 diatas dapat terlihat bahwa Respoden Yang Menggunakan Jasa Kominfo Media Sosial apa yang sering anda gunakan yaitu Semua Jenis Media Sosial mendominasi sebanyak 192 Orang (48%), dilanjutkan dengan responden Youtube sebanyak 94 Orang (23%), selanjutnya responden Instagram/Facebook/Twitter sebanyak 83 Orang (21%), selanjutnya responden terendah Lainnya sebanyak 31 orang (8%).

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

Dalam penggunaan jasa layanan aplikasi Kominfo responden Aplikasi Pelayanan Publik berbasis online Pemerintah Kota Tangerang apa yang sering anda gunakan,dan hal tersebut dapat disajikan dalam Gambar 4.9 dibawah :



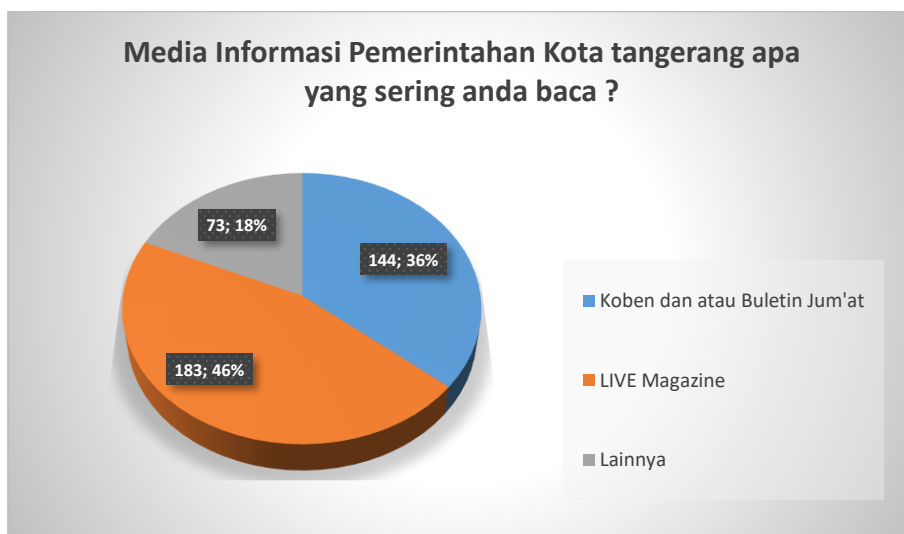
Gambar 4. 9 Profil Responden Pengguna Jasa Kominfo Berdasarkan Aplikasi pelayanan Publik berbasis online Pemerintahan Kota Tangerang apa yang sering anda gunakan

Berdasarkan Gambar 4.9 diatas dapat terlihat bahwa Respoden Yang Menggunakan Jasa Kominfo Aplikasi Pelayanan Publik berbasis online Pemerintah Kota Tangerang apa yang sering anda gunakan yaitu Aplikasi Portal E-gov mendominasi sebanyak 210 orang (53%), responden E-Kinerja sebanyak 77 orang (19%), responden Aplikasi Tangerang Live sebanyak 37 orang (9%), responden Cek KK & KTP Elektronik sebanyak 18 orang (5%), responden PPDB Online sebanyak 12 orang (3%), responden Sabakota sebanyak 9 orang (2%), responden E-Office sebanyak 7 orang (2%), responden Perizinan Online sebanyak 6 orang (2%), responden Job Fair dan Tangerang Smart City memiliki jumlah yang sama sebanyak 5 orang atau masing-masing (1%), responden lainnya sebanyak 4 orang (1%), responden Paten, Pengajuan Warga Terdampak, KIM, Tangerang Satu Peta 2 orang atau masing-masing (1%) dan yang terakhir responden BPUM dan PPID masing-masing sebanyak 1 orang dan (0%).

Aplikasi Portal E-Gov dan E-Kinerja merupakan pilihan utama Masyarakat Kota Tangerang yang digunakan dalam 1 Tahun terakhir. Kemudian, Aplikasi Tangerang Live menempati peringkat ketiga aplikasi yang sering digunakan di Kota Tangerang dan. Selain itu yang tidak kalah penting ialah informasi spasial diantaranya pada web <http://maps.tangerangkota.go.id/> mendapatkan suatu perhatian khusus masyarakat Kota Tangerang tahun ini, ditengah upaya membangun sistem untuk pelaksanaan kebijakan satu data Indonesia, data spasial merupakan salah satu data penting untuk menunjang kehidupan masyarakat Kota Tangerang berbasis lokasi.

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

Dalam penggunaan jasa layanan aplikasi Kominfo responden Media Informasi Pemerintahan Kota Tangerang apa yang sering anda baca dapat dilihat pada Gambar 4.10 dibawah

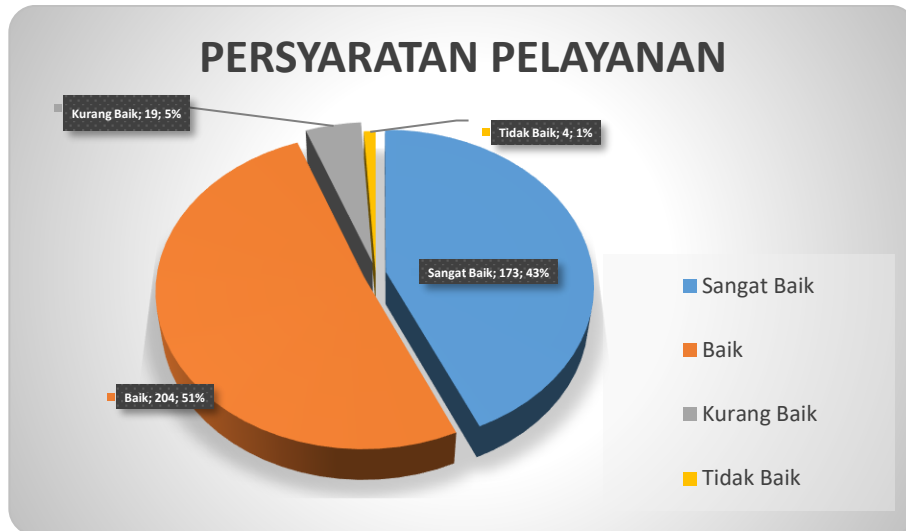


Gambar 4. 10 Media Informasi Pemerintahan Kota tangerang apa yang sering anda baca

Berdasarkan Gambar 4.10 diatas dapat terlihat bahwa Respdnen Yang Menggunakan Jasa Kominfo Media Informasi Pemerintahan Kota tangerang apa yang sering anda baca yaitu LIVE Magazine mendominasi sebanyak 183 Orang (46%), dilanjutkan dengan responden Koben dan atau Buletin Jum'at sebanyak 144 Orang (36%) dan selanjutnya Responden Terendah Lainnya sebanyak 73 orang (18%).

4.2.11 Pengelompokan Responden Berdasarkan Kejelasan Informasi Pelayanan

Dalam penggunaan jasa layanan aplikasi Kominfo responden berdasarkan Persyaratan Pelayanan, dan hal tersebut dapat disajikan dalam Gambar 4.11 dibawah

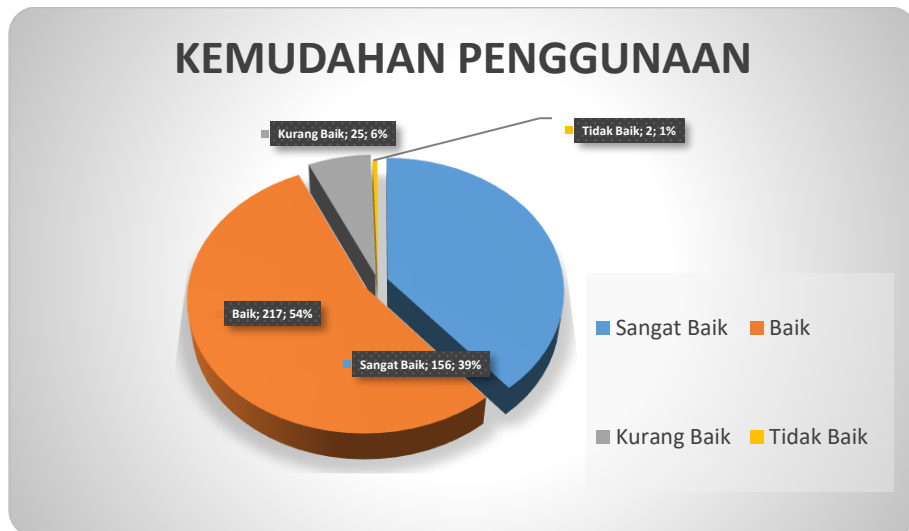


Gambar 4. 11 Profil Responden Pengguna Jasa Kominfo Berdasarkan Persyaratan pelayanan

Berdasarkan Gambar 4.11 diatas dapat terlihat bahwa Respoden Yang Menggunakan Jasa Kominfo berdasarkan Persyaratan Pelayanan menjawab Baik mendominasi sebanyak 204 Orang (51%), dilanjutkan dengan responden menjawab Sangat Baik sebanyak 173 Orang (43%), dilanjutkan dengan responden menjawab Kurang Baik sebanyak 19 Orang (5%) dan selanjutnya Responden menjawab terendah Tidak Baik sebanyak 4 orang (1%).

4.2.12 Pengelompokan Responden Berdasarkan Sistem, Mekanisme, Prosedur

Dalam penggunaan jasa layanan aplikasi Kominfo responden berdasarkan Sistem, Mekanisme, Prosedur dan hal tersebut dapat disajikan dalam Gambar 4.12 dibawah



Gambar 4. 12 Profil Responden Pengguna Jasa Kominfo Berdasarkan Sistem, Mekanisme, Prosedur

Berdasarkan Gambar 4.12 diatas dapat terlihat bahwa Responden Yang Menggunakan Jasa Kominfo berdasarkan Sistem, Mekanisme, Prosedur menjawab menjawab Baik mendominasi dengan total responden sebanyak 217 Orang (54%), dilanjutkan dengan responden menjawab Sangat Baik sebanyak 156 Orang (39%), dilanjutkan dengan responden menjawab Kurang Baik sebanyak 25 Orang (6%), dan selanjutnya Responden menjawab terendah Kurang Baik sebanyak 2 orang (1%).

4.2.13 Pengelompokan Responden Berdasarkan Waktu Penyelesaian Layanan

Dalam penggunaan jasa layanan aplikasi Kominfo responden berdasarkan Waktu Penyelesaian Layanan dan hal tersebut dapat disajikan dalam Gambar 4.13 dibawah

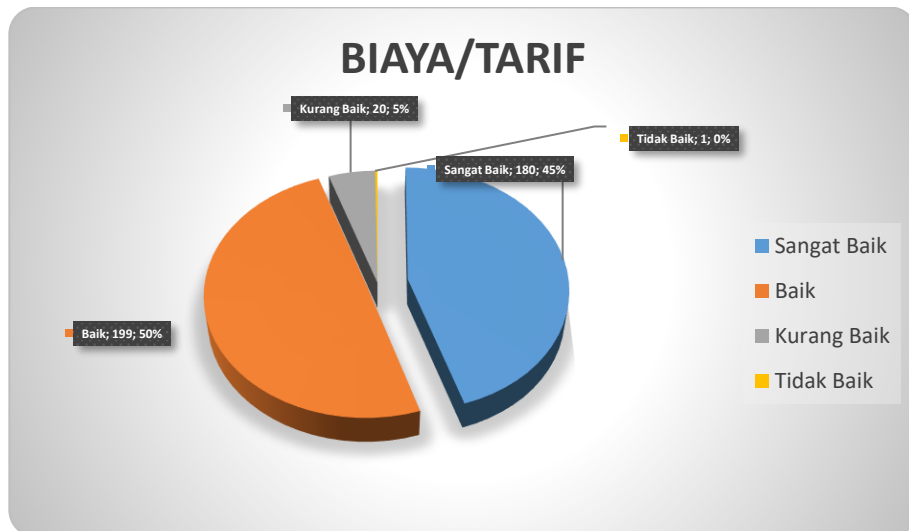


Gambar 4. 13 Profil Responden Pengguna Jasa Kominfo Berdasarkan Waktu Penyelesaian Layanan

Berdasarkan Gambar 4.13 diatas dapat terlihat bahwa Responden Yang Menggunakan Jasa Kominfo berdasarkan Waktu Kecepatan Penyelesaian Layanan menjawab Baik mendominasi sebanyak 223 Orang (56%), dilanjutkan dengan responden menjawab Sangat Baik sebanyak 146 Orang (36%), dilanjutkan dengan responden menjawab Kurang Baik sebanyak 26 Orang (7%) dan selanjutnya responden menjawab terendah Tidak Baik sebanyak 5 orang (1%).

4.2.14 Pengelompokan Responden Berdasarkan Biaya/Tarif

Dalam penggunaan jasa layanan aplikasi Kominfo responden berdasarkan Biaya/ Tarif dan hal tersebut dapat disajikan dalam Gambar 4.14 dibawah

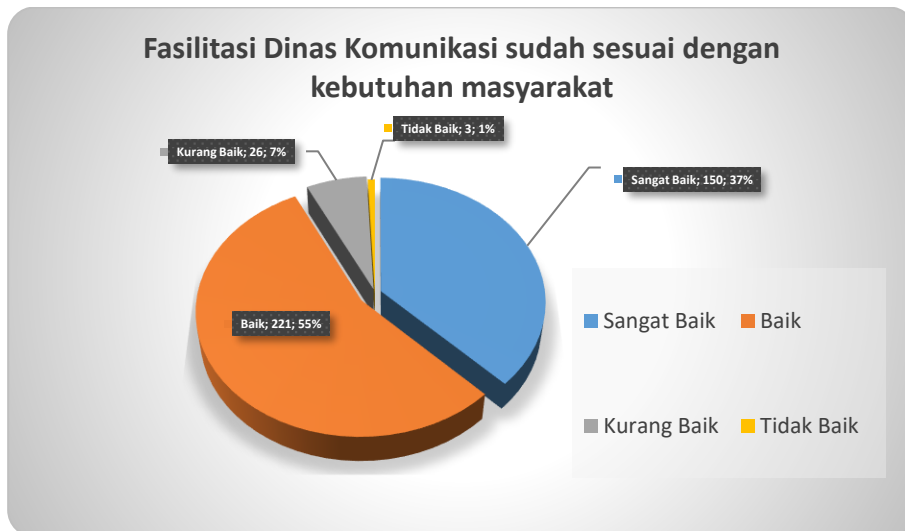


Gambar 4. 14 Profil Responden Pengguna Jasa Kominfo Berdasarkan Biaya/ Tarif

Berdasarkan Gambar 4.14 diatas dapat terlihat bahwa Responden Yang Menggunakan Jasa Kominfo berdasarkan Biaya/ Tarif menjawab Baik mendominasi sebanyak 199 orang (50%), dilanjutkan dengan responden menjawab Sangat Baik sebanyak 180 Orang (45%), dilanjutkan dengan responden menjawab Kurang Baik sebanyak 20 Orang (5%) dan selanjutnya Responden menjawab terendah Tidak Baik sebanyak 1 orang (0%).

4.2.15 Pengelompokan Responden Berdasarkan Produk Spesifikasi Jenis Layanan

Dalam penggunaan jasa layanan aplikasi Kominfo responden berdasarkan Produk Spesifikasi Jenis Layanan dan hal tersebut dapat disajikan dalam Gambar 4.15 dibawah

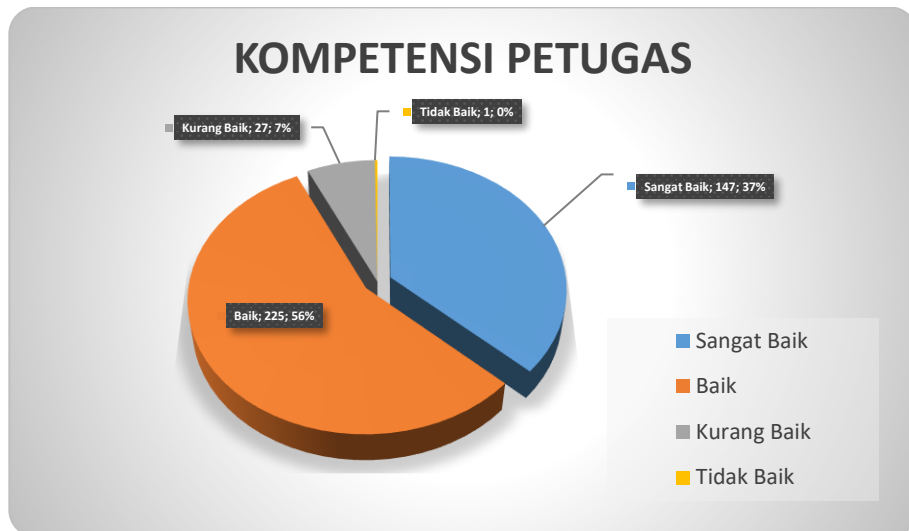


Gambar 4. 15 Profil Responden Pengguna Jasa Kominfo Berdasarkan Produk Spesifikasi Jenis Layanan

Berdasarkan Gambar 4.15 diatas Dapat terlihat bahwa Responden Yang Menggunakan Jasa Kominfo berdasarkan Produk Spesifikasi Jenis Layanan menjawab Baik mendominasi sebanyak 221 Orang (55%), dilanjutkan dengan responden menjawab Sangat Baik sebanyak 150 Orang (37%), dilanjutkan dengan responden menjawab Kurang Baik sebanyak 26 Orang (7%) dan selanjutnya Responden menjawab terendah Tidak Baik sebanyak 3 orang (1%).

4.2.16 Pengelompokan Responden Berdasarkan Kompetensi Pelaksana

Dalam penggunaan jasa layanan aplikasi Kominfo responden berdasarkan Kompetensi Pelaksana dan hal tersebut dapat disajikan dalam Gambar 4.16 dibawah

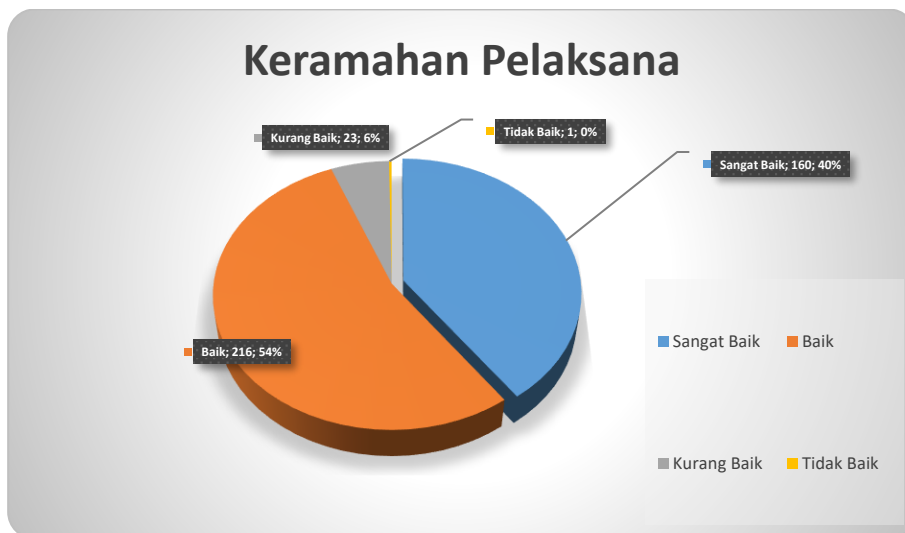


Gambar 4. 16 Profil Responden Pengguna Jasa Kominfo Berdasarkan Kompetensi Pelaksana

Berdasarkan Gambar 4.16 diatas dapat terlihat bahwa Responden Yang Menggunakan Jasa Kominfo berdasarkan Kompetensi Pelaksana menjawab Baik mendominasi sebanyak 225 Orang (56%), dilanjutkan dengan responden menjawab Sangat Baik sebanyak 147 Orang (37%), dilanjutkan dengan responden menjawab Kurang Baik sebanyak 27 Orang (7%) dan selanjutnya Responden menjawab terendah Tidak Baik sebanyak 1 orang (0%).

4.2.17 Pengelompokan Responden Berdasarkan PerilakuPelaksana

Dalam penggunaan jasa layanan aplikasi Kominfo responden berdasarkan Perilaku Pelaksana dan hal tersebut dapat disajikan dalam Gambar 4.17 dibawah

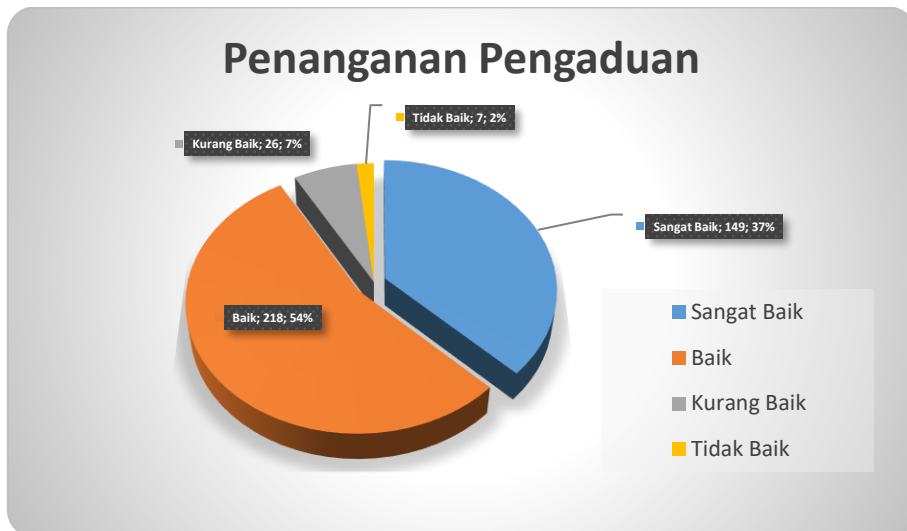


Gambar 4. 17 Profil Responden Pengguna Jasa Kominfo Berdasarkan Perilaku Pelaksana

Berdasarkan Gambar 4.17 diatas dapat terlihat bahwa Responden Yang Menggunakan Jasa Kominfo berdasarkan Perilaku Pelaksana menjawab Baik mendominasi sebanyak 216 Orang (54%), dilanjutkan dengan responden menjawab Sangat Baik sebanyak 160 Orang (40%), dilanjutkan dengan responden menjawab Kurang Baik sebanyak 23 Orang (6%) dan selanjutnya Responden menjawab terendah Tidak Baik sebanyak 1 orang (0%).

4.2.18 Pengelompokan Responden Berdasarkan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Dalam penggunaan jasa layanan aplikasi Kominfo responden berdasarkan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dan hal tersebut dapat disajikan dalam Gambar 4.18 dibawah

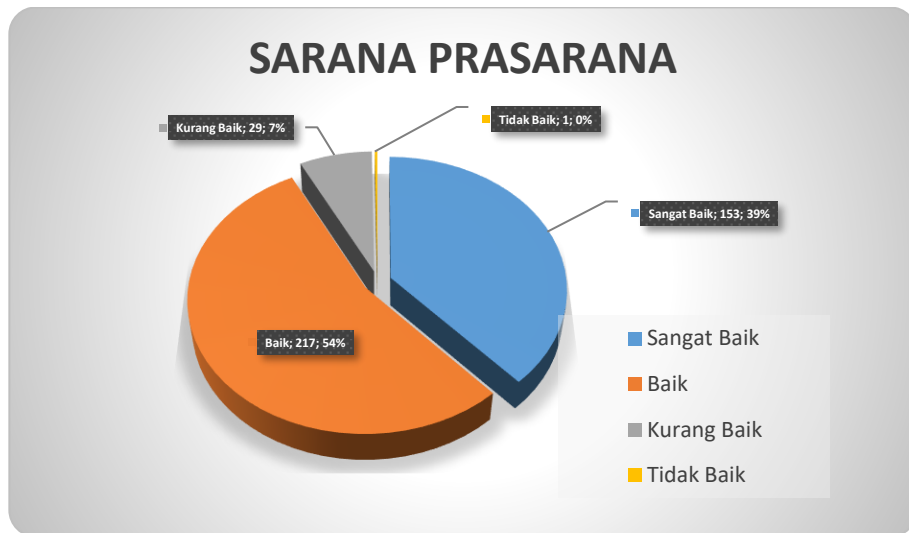


Gambar 4. 18 Profil Responden Pengguna Jasa Kominfo Berdasarkan Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan

Berdasarkan Gambar 4.18 diatas dapat terlihat bahwa Respden Yang Menggunakan Jasa Kominfo berdasarkan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan menjawab Baik mendominasi sebanyak 218 Orang (54%), dilanjutkan dengan responden menjawab Sangat Baik sebanyak 149 Orang (37%), dilanjutkan dengan responden menjawab Kurang Baik sebanyak 26 Orang (7%) dan selanjutnya Responden menjawab terendah Tidak Baik sebanyak 7 orang (2%).

4.2.19 Pengelompokan Responden Berdasarkan Sarana Prasarana

Dalam penggunaan jasa layanan aplikasi Kominfo responden bersarkan Sarana Prasana dan hal dapat disajikan dalam Gambar 4.19 dibawah



Gambar 4. 19 Profil Responden Pengguna Jasa Kominfo
Berdasarkan Sarana Prasarana

Berdasarkan 4.19 diatas dapat terlihat bahwa Responden Yang Menggunakan Jasa Kominfo berdasarkan Sarana Prasarana menjawab Baik mendominasi sebanyak 217 Orang (54%), dilanjutkan dengan responden menjawab Sangat Baik sebanyak 153 Orang (39%), dilanjutkan dengan responden menjawab Kurang Baik sebanyak 29 orang (7%) dan selanjutnya Responden menjawab terendah Tidak Baik sebanyak 1 Orang (0%).

4.3 Hasil Perhitungan IKM

Tabel 4. 1 Hasil Perhitungan IKM

No	Unsur Penilaian Pelayanan	Rekapitulasi Penilaian			
		Responden	Rata-Rata Skor	Hasil Index	Unsur Kualitas
1	Persyaratan Pelayanan (U1)		3,37	84,13	B
1.1	Kemudahan dan kejelasan informasi pelayanan berbasis TIK yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika	400	3,37	84,13	B
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur (U2)		3,32	82,94	B
2.1	Kemudahan Prosedur untuk mendapatkan pelayanan berbasis TIK dari Dinas Komunikasi dan Informatika	400	3,32	82,94	B
3	Waktu Layanan (U3)		3,28	81,88	B
3.1	Kualitas waktu layanan berbasis TIK (24 jam) dari Dinas Komunikasi dan Informatika	400	3,28	81,88	B
4	Biaya/Tarif (U4)		3,40	84,88	B
4.1	Penerapan pelayanan berbasis TIK tanpa biaya/tarif yang difasilitasi Dinas Komunikasi dan Informatika	400	3,40	84,88	B
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan (U5)		3,30	82,38	B
5.1	Layanan berbasis TIK yang difasilitasi Dinas Komunikasi dan Informatika sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat	400	3,30	82,38	B
6	Kompetensi Pelaksana (U6)		3,30	82,38	B
6.1	Kompetensi (keahlian) para pelaksana layanan dalam memberikan konsultasi dan penyelesaian tugas dalam pelayanan berbasis TIK sesuai dengan bidang masing-masing kepada para pengguna yang difasilitasi Dinas Komunikasi dan Informatika	400	3,30	82,38	B
7	Perilaku Pelaksana (U7)		3,34	83,44	B
7.1	Keramahan para pelaksana dalam memberikan pelayanan berbasis TIK yang difasilitasi oleh Dinas Komunikasi dan Informatika	400	3,34	83,44	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)		3,27	81,81	B
8.1	Kecepatan penanganan pengaduan masalah dalam pelayanan berbasis TIK yang diberikan Dinas Komunikasi dan Informatika	400	3,27	81,81	B
9	Sarana dan Prasarana (U9)		3,31	82,63	B
9.1	Keterbaharuan, keamanan, sarana dan prasarana dalam mendukung pelayanan berbasis TIK yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika	400	3,31	82,63	B
JUMLAH				746,44	
Rata rata			3,32	82,94	B

Sumber : Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Pengguna Jasa Layanan IT (Informasi Teknologi) Yang Di Sediakan Oleh Diskominfo Tahun 2023,

Berdasarkan Hasil Perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan IT (Informasi Teknologi) yang disediakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Tahun 2023 pada Tabel 4.1 diatas terlihat bahwa secara keseluruhan hasil perhitungan dari 9 unsur pelayanan memiliki kualitas pelayanan **baik**, dengan rekapitulasi nilai rata- rata skor **3,32** atau Hasil rata-rata index **82,94** Unsur ***Penerapan Pelayanan Berbasis TIK 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 **3,40** atau nilai indeks **84,88**.

Pada bab sebelumnya kita ketahui bahwa aplikasi Portal E-Gov dan E-Kinerja merupakan 2 aplikasi teratas yang sering digunakan oleh Masyarakat Kota Tangerang, Masyarakat sangat terbantu dengan adanya 2 aplikasi tersebut, namun disisi lain unsur Kecepatan penanganan pengaduan masalah dalam pelayanan berbasis TIK yang diberikan Dinas Komunikasi dan Informatika perlu dilakukan peningkatan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika dengan bekerja sama dengan OPD terkait.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis terhadap hasil pengolahan survei Kepuasan Masyarakat (IKM) Survei Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Kominfo (Dinas Komunikasi dan Informatika) Kota Tangerang 2023 dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Hasil penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat padapelayanan Kominfo (Dinas Komunikasi dan Informatika) Kota Tangerang menunjukkan kategori **BAIK**.
2. Secara keseluruhan dari unsur penilaian pelayanan Kominfo (Dinas Komunikasi dan Informatika) KotaTangerang mempunyai tingkat kinerja yang **BAIK**dengan IKM **3,32** atau konversi IKM sebesar **82,94**. Selain itu terdapat unsur pelayanan yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan yaitu **Kecepatan penanganan pengaduan masalah dalam pelayanan berbasis TIK yang diberikan Dinas Komunikasi dan Informatika**.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan analisis data dan kesimpulan yang diperoleh dari Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2023 Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Kominfo (Dinas Komunikasi dan Informatika) Kota Tangerang, maka dapat disusun rekomendasi dalam bentuk rencana tindak lanjut (*action plan*) terhadap permasalahan–permasalahan yang ada. Rekomendasi tersebut antara lain:

1. Pada ke sembilan Unsur yang sudah ditetapkan oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pelayanan Kominfo kepada pengguna Jasa Sudah Baik. Dengan Nilai IKM 82,94 perlu adanya peningkatan untuk menjadi lebih baik lagi.
2. Dalam Penanganan Pengaduan yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Diperlukan perbaikan dalam Keramahan para pelaksana dalam memberikan pelayanan berbasis TIK yang difasilitasi oleh Dinas Komunikasi dan Informatika khususnya pada Kecepatan penanganan pengaduan masalah dalam pelayanan berbasis TIK yang diberikan Dinas Komunikasi dan Informatika dapat ditingkatkan kembali.

LAMPIRAN

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

Link Form Survei Pengguna Jasa Layanan Informasi Teknologi:

<https://maps.tangerangkota.go.id/ikmkominfo2023/>

Survei Kepuasan Masyarakat Pengguna Jasa Layanan Informasi Teknologi (IT) Kota Tangerang Tahun 2023 adalah survei yang diselenggarakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika untuk mengetahui pendapat/pengalaman saudara dalam memanfaatkan Layanan Jasa IT (Informasi Teknologi) yang disediakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika.

Mohon partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini. Responden yang dicakup dalam survei ini adalah konsumen yang menggunakan jasa layanan Dinas Komunikasi dan Informatika sejak 1 Januari 2023.

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

Kuesioner ini terdiri dari dua bagian, yaitu :

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

A. KARAKTERISTIK RESPONDEN

Email NIK/NIP

1. Umur :
 - a. 15-20
 - b. 21-30

- c. 31-40
 - d. 41-50
 - e. ≥ 50
2. Jenis Kelamin :
- a. Laki-laki
 - b. Perempuan
3. Pendidikan Terakhir :
- a. Tidak Sekolah/Tidak Tamat
 - b. SD/SLTP
 - c. SLTA/D1/D2/D3
 - d. D4/S-1
 - e. S2 ke atas
4. Pekerjaan :
- a. PNS/TNI/Polri
 - b. Pegawai Swasta
 - c. Wiraswasta/Usahawan
 - d. Pelajar/Mahasiswa
 - e. Lainnya:.....
5. Media TIK apa yang anda gunakan ?
- a. Android
 - b. IOS
 - c. Laptop/PC
6. Jaringan internet apa yang anda gunakan ?
- a. Wifi publik
 - b. LAN/WAN
 - c. Lainnya:.....
7. Berapa jumlah Paket Data yang digunakan perbulan ?
- a. < 1GB
 - b. 1GB \geq 4GB
 - c. 5GB \geq 10GB
 - d. 10Gb \geq Unlimited

8. Media Sosial apa yang sering anda gunakan ?
- Instagram/Facebook/Twitter
 - Youtube
 - Semua Jenis Media Sosial
 - Lainnya:.....
9. Aplikasi Pelayanan Publik berbasis online Pemerintah Kota Tangerang apa yang sering anda gunakan? (Boleh Pilih Lebih dari satu)
- ❖ Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Online

Portal E-Gov
E-Office
E-Kinerja
Paten
Aplikasi Tangerang Live
Sabakota
Pengajuan Warga Terdampak
BPUM
Job Fair
Cek KK & KTP Elektronik
Perizinan Online
PPDB Online
Tangerang Smart City
KIM
PPID
Tangerang Satu Peta
Lainnya

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

1. Bagaimana Kemudahan dan kejelasan informasi pelayanan berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika ?
 - a. Skor 1. tidak (mudah/cepat/baik/sesuai/sopan)
 - b. Skor 2. kurang (mudah/cepat/baik/sesuai/sopan)
 - c. Skor 3. mudah/cepat/baik/sesuai/sopan
 - d. Skor 4. Sangat (mudah/cepat/baik/sesuai/sopan)
2. Bagaimana kemudahan Prosedur untuk mendapatkan pelayanan berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi dari Dinas Komunikasi dan Informatika ?
 - a. Skor 1. tidak (mudah/cepat/baik/sesuai/sopan)
 - b. Skor 2. kurang (mudah/cepat/baik/sesuai/sopan)
 - c. Skor 3. mudah/cepat/baik/sesuai/sopan
 - d. Skor 4. Sangat (mudah/cepat/baik/sesuai/sopan)
3. Bagaimana kualitas waktu layanan berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi (24 jam) dari Dinas Komunikasi dan Informatika ?
 - a. Skor 1. tidak (mudah/cepat/baik/sesuai/sopan)
 - b. Skor 2. kurang (mudah/cepat/baik/sesuai/sopan)
 - c. Skor 3. mudah/cepat/baik/sesuai/sopan
 - d. Skor 4. Sangat (mudah/cepat/baik/sesuai/sopan)

4. Bagaimana penerapan pelayanan berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi tanpa Biaya/Tarif yang difasilitasi Dinas Komunikasi dan Informatika ?
 - a. Skor 1. tidak (mudah/cepat/baik/sesuai/sopan)
 - b. Skor 2. kurang (mudah/cepat/baik/sesuai/sopan)
 - c. Skor 3. mudah/cepat/baik/sesuai/sopan
 - d. Skor 4. Sangat (mudah/cepat/baik/sesuai/sopan)
5. Apakah layanan berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi yang difasilitasi Dinas Komunikasi dan Informatika sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat ?
 - a. Skor 1. tidak (mudah/cepat/baik/sesuai/sopan)
 - b. Skor 2. kurang (mudah/cepat/baik/sesuai/sopan)
 - c. Skor 3. mudah/cepat/baik/sesuai/sopan
 - d. Skor 4. Sangat (mudah/cepat/baik/sesuai/sopan)
6. Bagaimana kompetensi (keahlian) para pelaksana layanan dalam memberikan konsultasi dan penyelesaian tugas dalam pelayanan berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi sesuai dengan bidang masing-masing kepada para pengguna yang difasilitasi Dinas Komunikasi dan Informatika ?
 - a. Skor 1. tidak (mudah/cepat/baik/sesuai/sopan)
 - b. Skor 2. kurang (mudah/cepat/baik/sesuai/sopan)
 - c. Skor 3. mudah/cepat/baik/sesuai/sopan
 - d. Skor 4. Sangat (mudah/cepat/baik/sesuai/sopan)
7. Bagaimana keramahan para pelaksana dalam memberikan pelayanan berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi yang difasilitasi oleh Dinas Komunikasi dan Informatika ?
 - a. Skor 1. tidak (mudah/cepat/baik/sesuai/sopan)
 - b. Skor 2. kurang (mudah/cepat/baik/sesuai/sopan)
 - c. Skor 3. mudah/cepat/baik/sesuai/sopan
 - d. Skor 4. Sangat (mudah/cepat/baik/sesuai/sopan)

8. Bagaimana kecepatan penanganan pengaduan masalah dalam pelayanan berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi yang diberikan Dinas Komunikasi dan Informatika ?
 - a. Skor 1. tidak (mudah/cepat/baik/sesuai/sopan)
 - b. Skor 2. kurang (mudah/cepat/baik/sesuai/sopan)
 - c. Skor 3. mudah/cepat/baik/sesuai/sopan
 - d. Skor 4. Sangat (mudah/cepat/baik/sesuai/sopan)
9. Bagaiman keterbaharuan, keamanan, sarana dan prasarana dalam mendukung pelayanan berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika ?
 - a. Skor 1. tidak (mudah/cepat/baik/sesuai/sopan)
 - b. Skor 2. kurang (mudah/cepat/baik/sesuai/sopan)
 - c. Skor 3. mudah/cepat/baik/sesuai/sopan
 - d. Skor 4. Sangat (mudah/cepat/baik/sesuai/sopan)



**BADAN PUSAT STATISTIK KOTA
TANGERANG**

Nomor : B-038/36716/OT.130/08/2023
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 (satu) set
Perihal : Rekomendasi Kegiatan Statistik

Tangerang, 24 Agustus 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 PENGGUNA JASA LAYANAN
INFORMASI TEKNOLOGI (IT) KOTA TANGERANG TAHUN 2023
Dinyatakan : **LAYAK**
dengan rekomendasi terlampir
Nomor : **V-23.3671.014**
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,



Muhammad Widastomo

Lampiran Surat

Nomor : B-038/36716/OT.130/08/2023

Tanggal : 24 Agustus 2023

Rekomendasi Rancangan Kegiatan Statistik

Judul Kegiatan : SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA JASA LAYANAN INFORMASI TEKNOLOGI (IT) 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.