



# **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PEMANFAATAN APLIKASI BERBASIS INFORMASI GEOSPASIAL KOTA TANGERANG TAHUN 2023**



**TANGERANG  
SATU  
PETA**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami ucapkan kehadiran Tuhan YME karena atas karunia dan hidayah-Nya **"Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pemanfaatan Aplikasi Berbasis Informasi Geospasial Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Masyarakat Kota Tangerang Tahun 2023"** dapat diselesaikan dengan baik.

Laporan ini berisi penjelasan mengenai latar belakang, Maksud dan Tujuan, Sasaran, Manfaat, Tinjauan Pustaka, Metode Penelitian, Gambaran Umum Wilayah Studi, Hasil Analisis dan Pembahasan, serta Penutup.

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pemanfaatan Aplikasi Berbasis Informasi Geospasial Kota Tangerang Tahun 2023 ini telah mendapat rekomendasi dari Badan Pusat Statistik (BPS) dengan Nomor: V-23.3671.017

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

Tangerang, Desember 2023  
Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika  
Kota Tangerang



**Hj.INDRI ASTUTI. SH. M.Si**



# DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>4</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>7</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>9</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Hukum .....	3
1.3 Maksud dan Tujuan.....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>6</b>
2.1 Pengertian Survei Kepuasan Masyarakat .....	6
2.2 Definisi Kepuasan Masyarakat.....	6
2.4 Gambaran Umum Dinas Komunikasi dan Informatika.....	7
2.5 Gambaran Umum Terkait Pelayanan Publik Berupa Pemanfaatan Aplikasi Berbasis Informasi Geospasial KotaTangerang Tahun 2023 .....	14
2.6 Pelayanan Publik Berbasis Online .....	15
2.6.1 Kategori Pelayanan Publik Berupa Pemanfaatan Aplikasi Berbasis Informasi Geospasial Kota Tangerang Tahun 2023.....	19
2.6.2 Tutorial Mendapatkan Data dan Informasi Geospasial Melalui Aplikasi Berbasis Informasi Geospasial Kota Tangerang Tahun 2023 .....	20
<b>BAB III METODOLOGI PELAKSANAAN KEGIATAN.....</b>	<b>27</b>
3.1 Jumlah Sampel Responden .....	27
3.2 Variabel / Susunan Pertanyaan.....	28
3.3 Jangka Waktu Pelaksanaan.....	32
3.4 Pengolahan Data .....	32
<b>BAB IV ANALISA HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>34</b>

4.1	Deskripsi Penilaian Aplikasi Berbasis Informasi Geospasial Kota Tangerang Tahun 2023 .....	34
4.2	Deskripsi Profil Responden.....	34
4.2.1	Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
4.2.2	Pengelompokan Responden Berdasarkan Usia .....	35
4.2.3	Pengelompokan Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	36
4.2.4	Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	38
4.2.5	Pengelompokan Responden Berdasarkan Unsur Persyaratan Pelayanan.....	39
4.2.6	Pengelompokan Responden Berdasarkan UnsurKemudahan Sistem, Mekanisme dan Prosedur .....	40
4.2.7	Pengelompokan Responden Berdasarkan Unsur Waktu Layanan .....	42
4.2.8	Pengelompokan Responden Berdasarkan Unsur Biaya/Tarif .....	43
4.2.9	Pengelompokan Responden Berdasarkan Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan.....	44
4.2.10	Pengelompokan Responden Berdasarkan UnsurKompetensi Pelaksana .....	45
4.2.11	Pengelompokan Responden Berdasarkan Unsur Perilaku Pelaksana .....	47
4.2.12	Pengelompokan Responden Berdasarkan Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan .....	48
4.2.13	Pengelompokan Responden Berdasarkan Unsur Sarana Prasarana .....	50
4.3	Hasil Perhitungan IKM .....	52

<b>PENUTUP .....</b>	<b>54</b>
4.4 Kesimpulan .....	54
4.5 Rekomendasi .....	55
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>56</b>
Lampiran 1. Link dan Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Terhadap Pemanfaatan Aplikasi Berbasis Informasi Geospasial Kota Tangerang Tahun 2023 .....	56
<b>KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PEMANFAATAN APLIKASI BERBASIS INFORMASI GEOSPASIAL DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN TERHADAP MASYARAKAT KOTA TANGERANG TAHUN 2023.....</b>	<b>56</b>
A. DATA DIRI RESPONDEN.....	58
B. PENDAPAT/PENGALAMAN RESPONDEN DALAM MENGGUNAKAN DAN MEMANFAATKAN APLIKASI BERBASIS INFORMASI GEOSPASIAL KOTA TANGERANG TAHUN 2023 ....	59
Lampiran 2. Surat Rekomendasi BPS Tahun 2023 .....	65

## DAFTAR GAMBAR

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

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

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan .....	28
Tabel 3. 2 Skala Kriteria .....	31
Tabel 3. 3 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan .....	33
Tabel 4. 1 Hasil Perhitungan Kepuasan Masyarakat Terhadap Pemanfaatan Aplikasi Berbasis Informasi Geospasial Kota Tangerang Tahun 2023 .....	52



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

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

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

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

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

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

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

Sebelum berakhirnya tahun 2023, laman situs <https://maps.tangerangkota.go.id/> sudah memiliki lebih dari 100 *webmaps online* (layanan pemetaan dalam jaringan) dengan titik metadata yang dimiliki mencapai lebih dari 500,000. Tentunya hal

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

Oleh karena itu, untuk mengukur tingkat kepuasan pelayanan publik terhadap pemanfaatan aplikasi berbasis informasi geospasial terhadap masyarakat Kota Tangerang Tahun 2023, maka Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang mengadakan kegiatan survei kepada masyarakat Kota Tangerang mengenai aplikasi geospasial pada situs geoportal <https://maps.tangerangkota.go.id/>.

## **1.2 Dasar Hukum**

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

1. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang – Undang Nomor 4 Tahun 2011 tentang Informasi Geospasial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 49, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5214);
3. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah;
4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2014 tentang Jaringan Informasi Geospasial Nasional;
5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2016 tentang Percepatan Pelaksanaan Kebijakan Satu Peta Pada Tingkat Ketelitian Peta Skala 1:50.000;

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

### 1.3 Maksud dan Tujuan

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pemanfaatan Aplikasi Berbasis Informasi Geospasial dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Masyarakat Kota Tangerang yang diselenggarakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Tahun 2023 dimaksudkan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan melalui metode survei kepuasan kepada masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang.

1. Adapun tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Dalam Pemanfaatan Aplikasi Berbasis Informasi Geospasial Tahun 2023 yaitu :
  - a. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna fitur layanan, pengakses data serta informasi geospasial dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik melalui situs <https://maps.tangerangkota.go.id/>.
  - b. Mengetahui kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika secara berkala dan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik untuk waktu ke depannya.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

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

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

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

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

#### **2.3 Definisi *Web Survey***

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

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

menganalisis secara langsung hasil survei yang telah didapatkan.

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

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

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

1. Perumusan kebijakan teknis pelaksanaan urusan di bidang komunikasi dan informatika;
2. Perumusan kebijakan teknis pelaksanaan urusan di bidang persandian;
3. Perumusan kebijakan teknis pelaksanaan urusan di bidang statistik;
4. Pemberian dukungan atas penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah di bidang komunikasi dan informatika;
5. Pemberian dukungan atas penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah di bidang persandian;
6. Pemberian dukungan atas urusan pemerintahan daerah di bidang statistik;
7. Pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang komunikasi dan informatika;

8. Pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang persandian;
9. Pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang statistik;
10. Pelaksanaan ketatausahaan Dinas;
11. Pengelolaan UPT; dan
12. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan Wali Kota sesuai dengan lingkup tugas dan fungsinya.

Susunan Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika terdiri dari :

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

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

1. Sekretariat yang membawahi :
  - a. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian; dan
  - b. Kelompok Jabatan Fungsional.
2. Bidang Sarana dan Prasarana TIK dan Persandian membawahi :
  - a. Kelompok Jabatan Fungsional.



3. Bidang Statistik dan Pemberdayaan TIK membawahi :
  - a. Kelompok Jabatan Fungsional.
4. Bidang Pengembangan *e-Government* membawahi:
  - a. Kelompok Jabatan Fungsional.
5. Bidang Diseminasi Informasi dan Komunikasi Publik membawahi :
  - a. Kelompok Jabatan Fungsional.

Unsur Pelaksana :

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

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

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

dalam lingkup fasilitasi di bidang statistik dan pemberdayaan TIK.

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

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

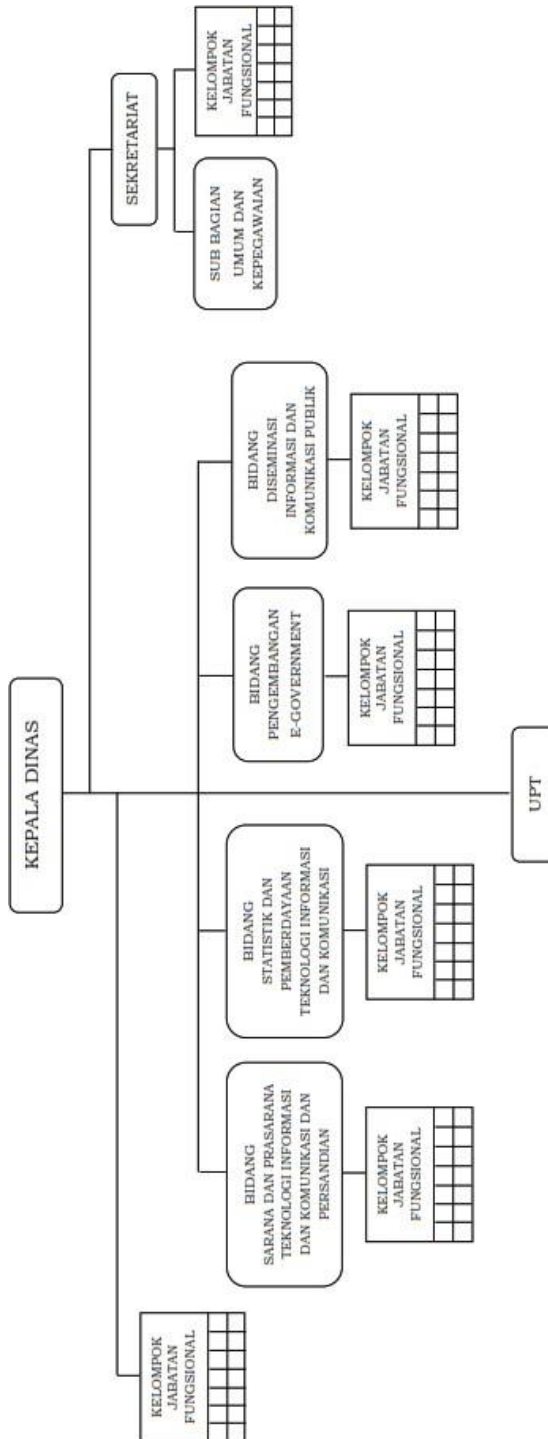
informasi *e-Government*.

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

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

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

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



Gambar 2. 1 Bagan Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika

Sumber: Hasil Dokumentasi, 2023

## **2.5 Gambaran Umum Terkait Pelayanan Publik Berupa Pemanfaatan Aplikasi Berbasis Informasi Geospasial KotaTangerang Tahun 2023**

Dalam komitmen pemerintah daerah kepada masyarakat untuk selalu menyediakan data dan informasi mengenai seluruh aspek pelayanan masyarakat yang bermanfaat tidak hanya bagi warga Kota Tangerang tetapi juga warga luar Kota Tangerang. Aspek pelayanan publik yang dimaksud ialah berupa pemanfaatan aplikasi berbasis informasi geospasial Kota Tangerang Tahun 2023.

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

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

Berlandaskan tugas pokok tersebut, maka kegiatan evaluasi terhadap aplikasi geospasial pada situs laman geoportal <https://maps.tangerangkota.go.id/> dikelola sepenuhnya oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang selaku

pemberian dukungan atas penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah di bidang komunikasi dan informatika.

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

1. Bidang Pengembangan eGovernment, Penyelenggaraan pengembangan dan integrasi aplikasi layanan publik;
2. Bidang Sarana dan Prasarana TIK dan Persandian, Penyelenggaraan infrastruktur internet, jaringan server dan pusat data;
3. Bidang Statistik dan Pemberdayaan TIK, Penyelenggaraan survei dan akuisisi data;
4. Bidang Diseminasi informasi dan Komunikasi Publik, Penyelenggaraan Publikasi, Promosi dan Penayangan Aplikasi Geospasial dan Situs Maps Tangerang Kota pada seluruh akun sosial media milik Dinas Komunikasi dan Informatika;

## **2.6 Pelayanan Publik Berbasis *Online***

Penerapan teknologi informasi untuk mendukung konsep *Smart City* telah banyak membantu masyarakat kota Tangerang. Beragam penghargaan pun berhasil diraih hingga menjadi percontohan tingkat nasional. Terakhir, pada bulan Oktober 2023, Dinas Komunikasi dan Informatika melalui Pemerintah Daerah Kota Tangerang telah mendapatkan penghargaan piala Bhumandala Ariti tingkat nasional yang diselenggarakan oleh Badan Informasi Geospasial Republik Indonesia, sebagai lembaga tingkat nasional yang menyelenggarakan pemetaan

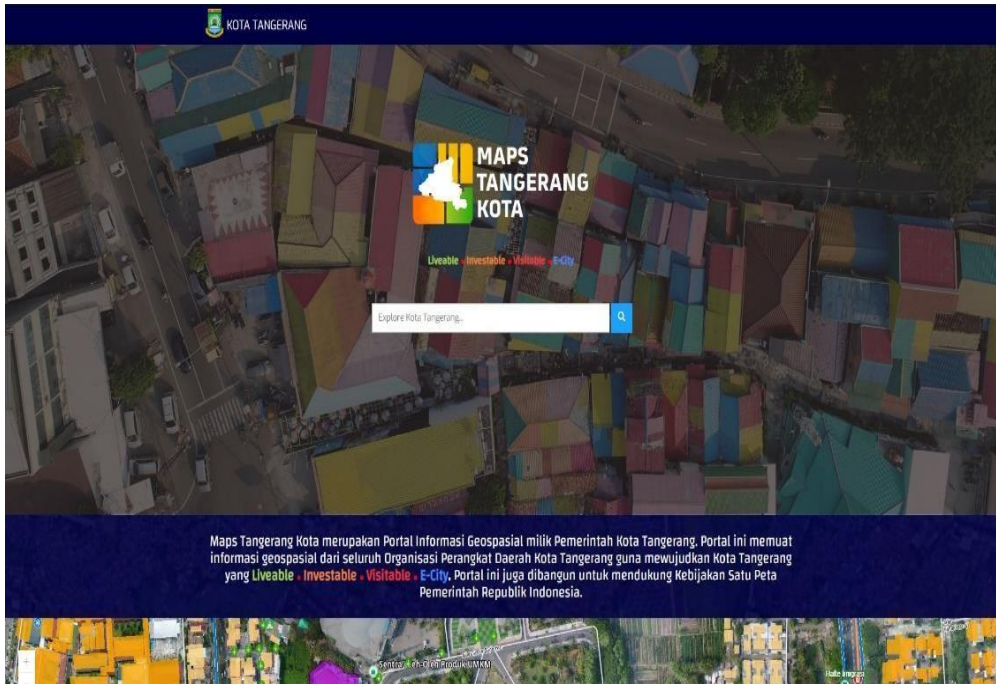
dan informasi geospasial atas dasar perintah langsung Pemerintah Pusat.

Selain lebih efisien dan cepat, teknologi informasi mendorong terselenggaranya pemerintahan yang transparan dan akuntabilitas. Tangerang Live merupakan inovasi yang lahir untuk menjawab permasalahan dalam terwujudnya dan teraplikasikannya konsep *Smart City*.

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

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





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

*Sumber: Hasil Dokumentasi, 2023*



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

*Sumber: Hasil Dokumentasi, 2023*

## **2.6.1 Kategori Pelayanan Publik Berupa Pemanfaatan Aplikasi Berbasis Informasi Geospasial Kota Tangerang Tahun 2023**

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

#### **a. *Web Maps* Geoportal OPD**

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

#### **b. *Web Maps* Geoportal BUMD**

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

## 2.6.2 Tutorial Mendapatkan Data dan Informasi Geospasial Melalui Aplikasi Berbasis Informasi Geospasial Kota Tangerang Tahun 2023

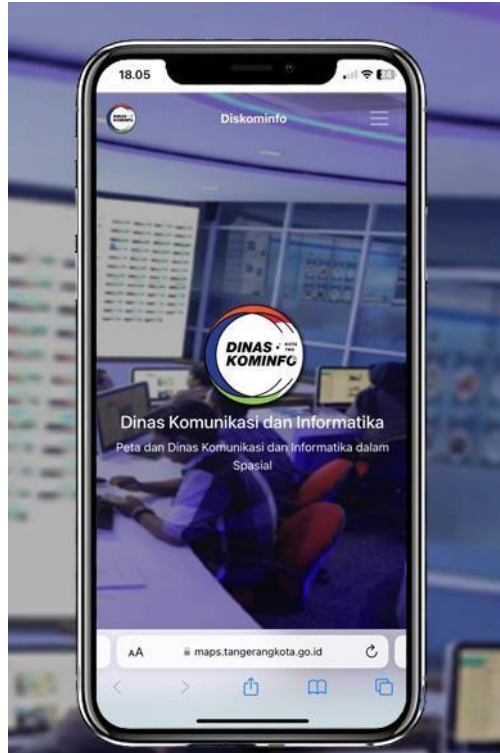
1. Setelah mengakses situs laman <https://maps.tangerangkota.go.id/> pada peramban (*browser*) telepon selular, maka disajikan menu Portal berisikan *Web Maps* dari setiap 40 OPD dan 3 BUMD selaku produsen data;



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

Sumber: Hasil Dokumentasi, 2023

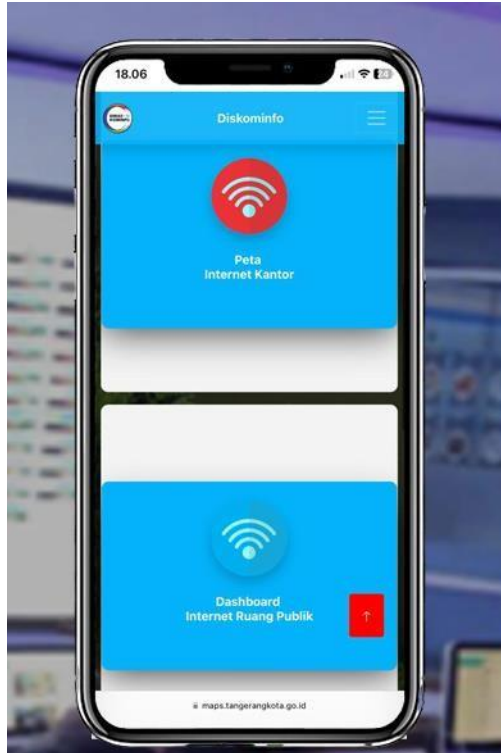
2. Pilih Salah Satu Portal OPD yang Akan Dicari Data dan Informasi Geospasial-nya, seperti contoh OPD Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang;



Gambar 2. 5 Membuka Salah Satu Portal OPD

*Sumber: Hasil Dokumentasi, 2023*

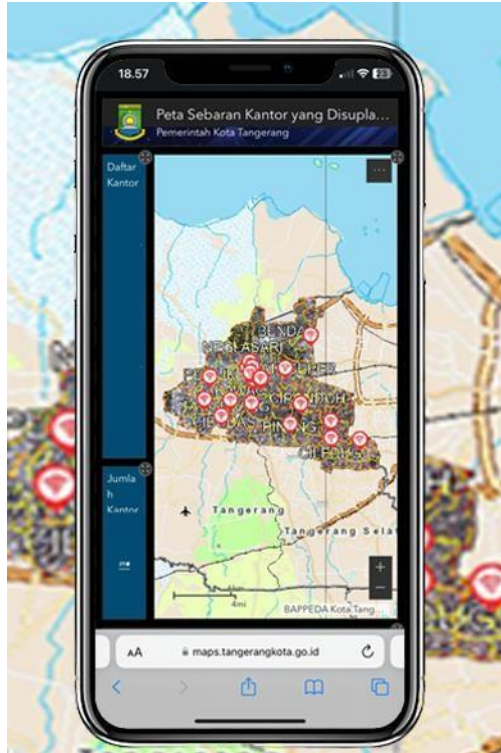
**3. Disajikan beberapa Menu *Web Maps* yang Berisikan Data dan Informasi Sebaran Sarana, Prasarana dan Utilitas Dalam Wilayah Kota Tangerang**



Gambar 2. 6 Menu Pilihan Web Maps

*Sumber: Hasil Dokumentasi, 2023*

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



Gambar 2. 7 Tampilan Umum Web Maps Sebaran Internet Kantor

*Sumber: Hasil Dokumentasi, 2023*

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

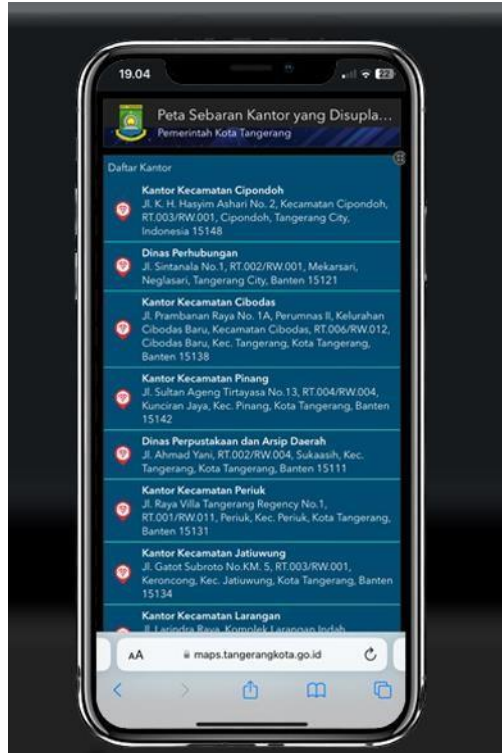


Gambar 2. 8 Tampilan Dashboard Jumlah Kantor pada WebMaps Sebaran Internet Kantor

*Sumber: Hasil Dokumentasi, 2023*



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



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

*Sumber: Hasil Dokumentasi, 2023*

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



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

*Sumber: Hasil Dokumentasi, 2023*

# BAB III

## METODOLOGI PELAKSANAAN KEGIATAN

### 3.1 Jumlah Sampel Responden

Jumlah sampel dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing layanan publik berupa pemanfaatan aplikasi berbasis informasi geospasial Kota Tangerang. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan survei, responden terpilih ditetapkan dengan jumlah minimal 400 responden dari jumlah populasi penduduk Kota Tangerang Tahun 2023 yaitu 1.872.928 orang (Ditjen Dukcapil Kementerian Dalam Negeri, 2023), dengan dasar penggunaan Rumus Slovin.

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

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

Setelah kita mengetahui pengertian dari Rumus Slovin, berikutnya dalam menghitung pada jumlah populasi suatu objek tertentu, kita pasti memerlukan sebuah formula atau rumus untuk menghitung sampel dari jumlah objek yang akan kita jadikan sebuah penelitian pada Tabel 3.1 sebagai berikut:

Tabel 3. 1 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

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

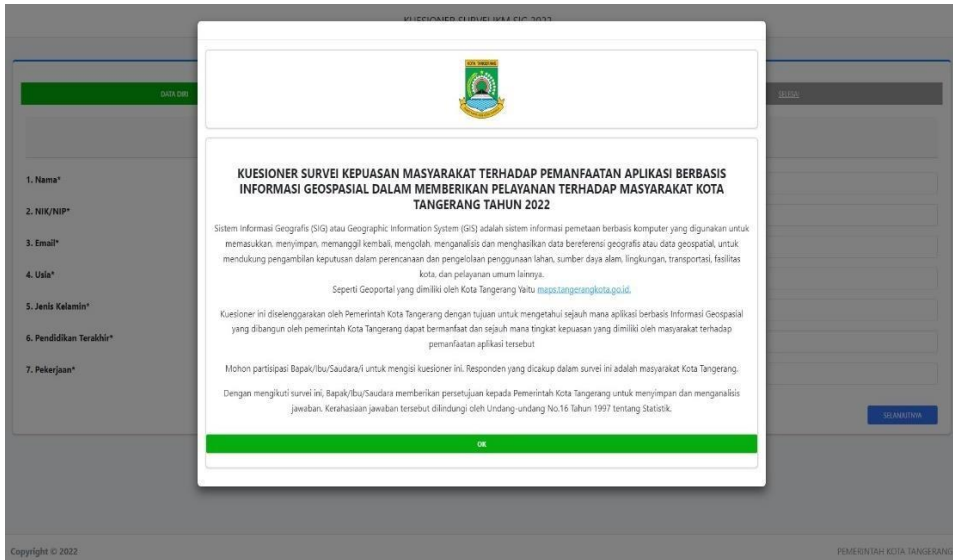
Keterangan
<b>n = Jumlah Sampel</b>
<b>N = Jumlah Seluruh Populasi</b>
<b>e = Toleransi Eror</b>

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

### 3.2 Variabel / Susunan Pertanyaan

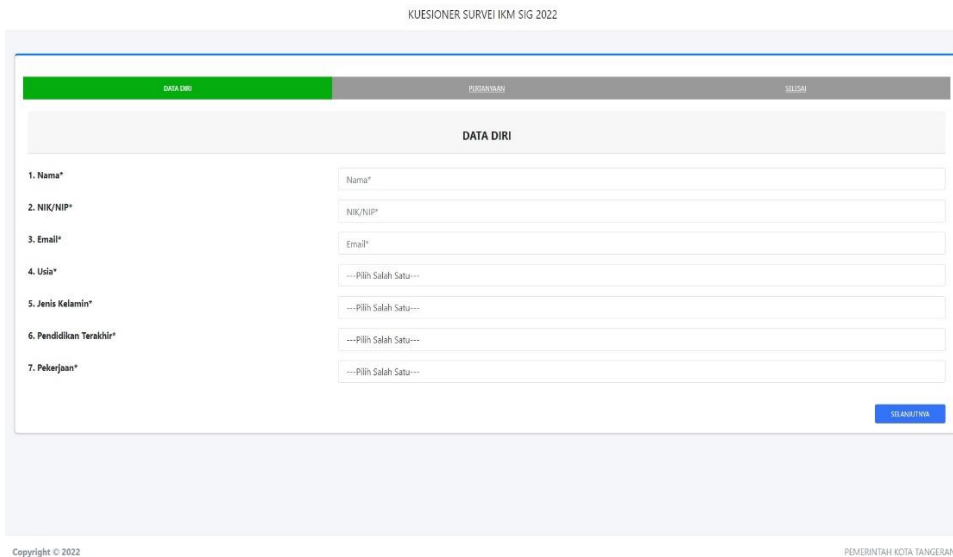
#### a. Kuesioner

Dalam penyusunan survei kepuasan masyarakat terhadap pemanfaatan aplikasi berbasis informasi geospasial Kota Tangerang Tahun 2023, maka digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat selaku pengguna utama layanan publik *online* (dalam jaringan) tersebut. Kuesioner menggunakan dengan metode penyebaran secara *online* menggunakan fiturplatform *Web Survey*.



Gambar 3. 1 Maklumat & Keterangan Kuesioner Survei IKM SIG

Sumber: Hasil Dokumentasi, 2023



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

Sumber: Hasil Dokumentasi, 2023

Skor 4. Sangat Buruk/Sangat Buruk/jelek

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

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

Copyright © 2022

PEMERINTAH KOTA TANGERANG

Gambar 3. 3 Pertanyaan Utama pada Kuesioner Survei IKM SIG

Sumber: Hasil Dokumentasi, 2023

KUESIONER SURVEI IKM SIG 2022

UDA 0/0    BERTAMBAH    0/0

Selesai

Copyright © 2022

PEMERINTAH KOTA TANGERANG

Gambar 3. 4 Tampilan Akhir pada Kuesioner Survei IKM SIG

Sumber: Hasil Dokumentasi, 2023

b. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi 2 (dua) bagian yaitu :

1. Identitas responden meliputi pertanyaan mengenai data diri seperti nama, NIK/NIP, alamat e-mail, usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan responden. Seluruh pertanyaan mengenai data diri dan identitas responden digunakan untuk menganalisis profil responden dalam penilainnya terhadap instansi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang;
  2. Jawaban berupa pendapat, pengalaman dan opinidari responden dalam memanfaatkan aplikasi geoportal berbasis informasi geospasial MapsTangerang Kota 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 pada Tabel 3.2 sebagai berikut :

*Tabel 3. 2 Skala Kriteria*

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

*Sumber: Peraturan MENPAN-RB Nomor 17, 2017*

### 3.3 Jangka Waktu Pelaksanaan

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

1. Persiapan 3 hari kerja;
2. Pelaksanaan pengumpulan data, 17 hari kalender (01 Desember – 17 Desember 2023)
3. Pengolahan data indeks, penyusunan dan pelaporan 3 hari kalender.

### 3.4 Pengolahan Data

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

$IKM \times 25$ , Konversi penilaian IKM disajikan pada Tabel 3.3 berikut:

*Tabel 3. 3 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan*

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

*Sumber: Peraturan MENPAN-RB Nomor 17, 2017*

## **BAB IV ANALISA HASIL DAN PEMBAHASAN**

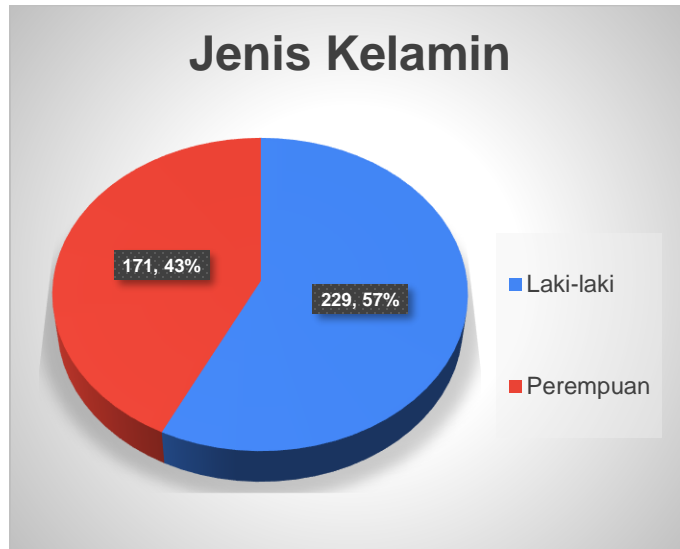
### **4.1 Deskripsi Penilaian Aplikasi Berbasis Informasi Geospasial Kota Tangerang Tahun 2023**

Penilaian Kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang berdasarkan persepsi kepuasan masyarakat berupa pelayanan publik terhadap pemanfaatan aplikasi berbasis informasi geospasial Kota Tangerang 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 jasa pelayanan publik terhadap pemanfaatan aplikasi berbasis informasi geospasial Kota Tangerang Tahun 2023 oleh Dinas Komunikasi dan Informatika, disajikan dalam Gambar 4.1 sebagai berikut.



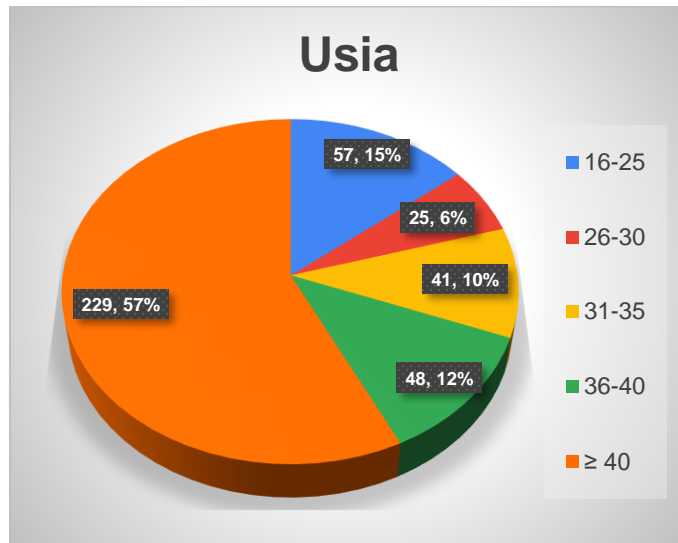
Gambar 4. 1 Profil Responden Pengguna Aplikasi Berbasis Informasi Geospasial Berdasarkan Jenis Kelamin

*Sumber: Hasil Analisis, 2023*

Berdasarkan Gambar 4.1 diatas, diketahui bahwa responden yang mewakili jasa pelayanan publik terhadap pemanfaatan aplikasi berbasis informasi geospasial Kota Tangerang Tahun 2023 didominasi oleh responden yang memiliki jenis kelamin Laki-laki sebanyak 229 orang dengan persentase (57%) dan pada posisi berikutnya responden yang berjenis kelamin Perempuan sebanyak 171 orang dengan persentase (43%).

#### **4.2.2 Pengelompokan Responden Berdasarkan Usia**

Dominasi karakteristik kelompok usia responden pada pengguna jasa pelayanan publik terhadap pemanfaatan aplikasi berbasis informasi geospasial Kota Tangerang Tahun 2023 oleh Dinas Komunikasi dan Informatika, disajikan dalam Gambar 4.2 sebagai berikut.



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

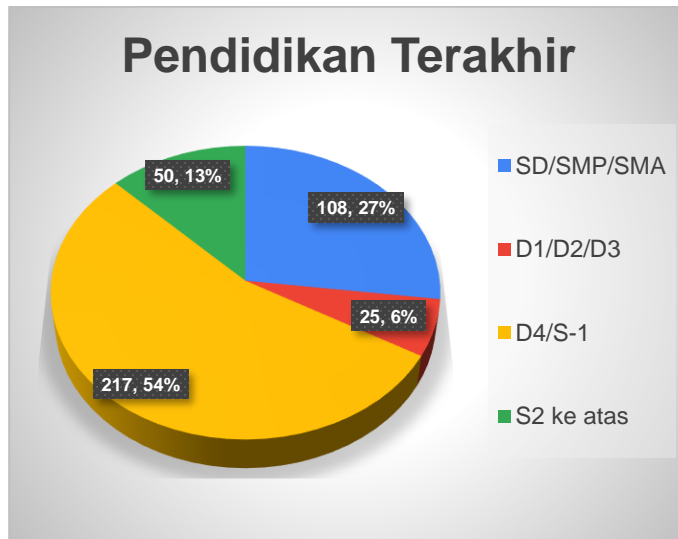
*Sumber: Hasil Analisis, 2023*

Berdasarkan Gambar 4.2 diatas, diketahui bahwa responden yang mewakili jasa pelayanan publik terhadap pemanfaatan aplikasi berbasis informasi geospasial Kota Tangerang Tahun 2023 didominasi oleh responden yang berada pada kelompok umur >40 tahun sebanyak 229 orang dengan persentase (57%), diikuti oleh kelompok umur 16-25 tahun sebanyak 57 orang dengan persentase (15%), kelompok umur 36-40 tahun sebanyak 48 orang dengan persentase (12%), kelompok umur 31-35 sebanyak 41 orang dengan persentase (10%) dan yang paling sedikit kelompok usia 26-30 sebanyak 25 orang dengan persentase (6%).

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

Dominasi karakteristik pendidikan terakhir responden

pada pengguna jasa pelayanan publik terhadap pemanfaatan aplikasi berbasis informasi geospasial Kota Tangerang Tahun 2023 oleh Dinas Komunikasi dan Informatika, disajikan dalam Gambar 4.3 sebagai berikut.



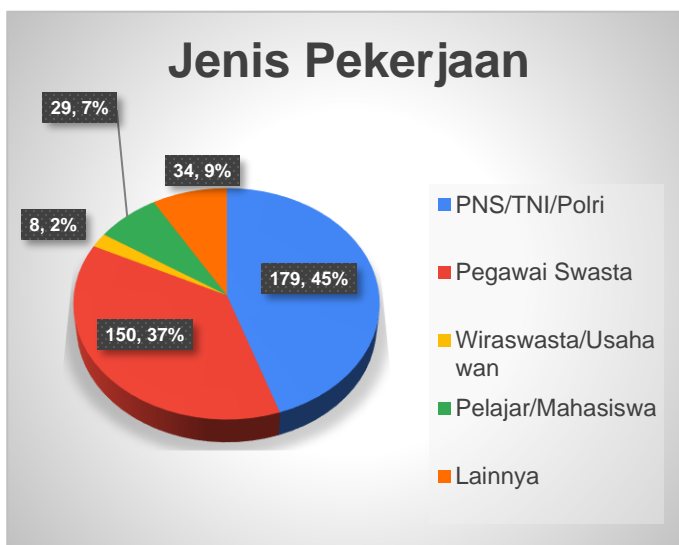
Gambar 4. 3 Profil Responden Pengguna Aplikasi Berbasis Informasi Geospasial Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Sumber: Hasil Analisis, 2023

Berdasarkan Gambar 4.3 diatas, diketahui bahwa responden yang mewakili jasa pelayanan publik terhadap pemanfaatan aplikasi berbasis informasi geospasial Kota Tangerang Tahun 2023 didominasi oleh responden dengan pendidikan terakhir jenjang D4/S-1 sebanyak 217 orang dengan persentase (54%), jenjang SD/SMP/SMA sebanyak 108 orang dengan persentase (27%), lalu pendidikan S2 ke atas sebanyak 50 orang dengan persentase (13%) dan jenjang pendidikan D1/D2/D3 dengan jumlah responden paling sedikit sebanyak 25 orang dan persentase sebesar (6%).

#### 4.2.4 Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Dominasi karakteristik jenis pekerjaan responden pada pengguna jasa pelayanan publik terhadap pemanfaatan aplikasi berbasis informasi geospasial Kota Tangerang Tahun 2023 oleh Dinas Komunikasi dan Informatika, disajikan dalam Gambar 4.4 sebagai berikut.



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

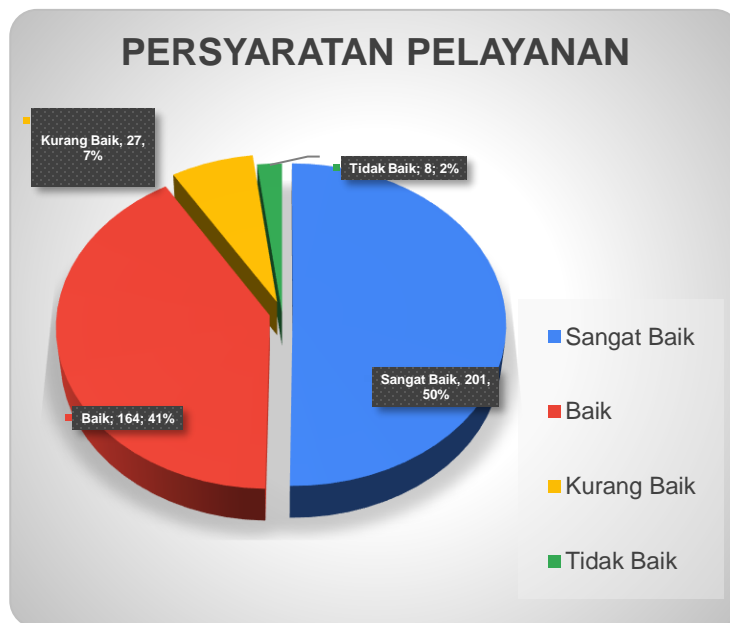
Sumber: Hasil Analisis, 2023

Berdasarkan Gambar 4.4 di atas, diketahui bahwa responden yang mewakili jasa pelayanan publik terhadap pemanfaatan aplikasi berbasis informasi geospasial Kota Tangerang Tahun 2023 didominasi oleh responden dengan jenis pekerjaan PNS/TNI/Polri sebanyak 179 orang dengan persentase (45%), diikuti dengan jenis pekerjaan Pegawai Swasta sebanyak 150 orang dengan persentase (37%), lalu jenis pekerjaan lainnya sebanyak 34 orang dengan

persentase (9%), jenis pekerjaan Pelajar/Mahasiswa sebanyak 29 orang dengan persentase (7%) dan yang terakhir jenis pekerjaan Wiraswasta/Usahawan sebanyak 8 orang dengan persentase paling kecil yaitu (2%).

#### 4.2.5 Pengelompokan Responden Berdasarkan Unsur Persyaratan Pelayanan

Dalam penggunaan jasa pelayanan publik terhadap pemanfaatan aplikasi berbasis informasi geospasial Kota Tangerang Tahun 2023, maka responden menilai kemudahan unsur persyaratan dan pelayanan ke dalam beberapa kelompok. Hal tersebut dapat dilihat pada Gambar 4.5 sebagai berikut.



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

Sumber: Hasil Analisis, 2023

Berdasarkan Gambar 4.5 di atas, dapat terlihat bahwa responden menilai unsur persyaratan pelayanan publik

terhadap pemanfaatan aplikasi berbasis informasi geospasial Kota Tangerang Tahun 2023 lebih banyak menjawab “Sangat Baik” sebanyak 201 orang dengan persentase (50%), dilanjutkan dengan responden yang menjawab “Baik” sebanyak 164 orang dengan persentase (41%), selanjutnya responden yang menjawab “Kurang Baik” sebanyak 27 orang dengan persentase (7%), dan responden yang menjawab “Tidak Baik” sebanyak 8 orang dengan persentase (2%).

#### **4.2.6 Pengelompokan Responden Berdasarkan Unsur Kemudahan Sistem, Mekanisme dan Prosedur**

Dalam penggunaan jasa pelayanan publik terhadap pemanfaatan aplikasi berbasis informasi geospasial Kota Tangerang Tahun 2023, maka responden menilai unsur kemudahan sistem, mekanisme dan prosedur ke dalam beberapa kelompok. Hal tersebut dapat disajikan dalam Gambar 4.6 sebagai berikut.





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

*Sumber: Hasil Analisis, 2023*

Berdasarkan Gambar 4.6 diatas, dapat terlihat bahwa responden menilai unsur kemudahan sistem, mekanisme dan prosedur dari pelayanan publik terhadap pemanfaatan aplikasi berbasis informasi geospasial Kota Tangerang Tahun 2023 lebih banyak menjawab “Sangat Baik” sebanyak 193 orang dengan persentase (48%), dilanjutkan dengan responden yang menjawab “Baik” sebanyak 170 orang dengan persentase (43%), selanjutnya responden yang menjawab “Kurang Baik” sebanyak 29 orang dengan persentase (7%), dan responden yang menjawab “Tidak Baik” sebanyak 8 orang dengan persentase (2%).

#### 4.2.7 Pengelompokan Responden Berdasarkan Unsur Waktu Layanan

Dalam penggunaan jasa pelayanan publik terhadap pemanfaatan aplikasi berbasis informasi geospasial Kota Tangerang Tahun 2023, maka responden menilai unsur waktu layanan berupa kecepatan penggunaan aplikasi situs geoportal ke dalam beberapa kelompok. Hal tersebut dapat disajikan dalam Gambar 4.7 sebagai berikut.



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

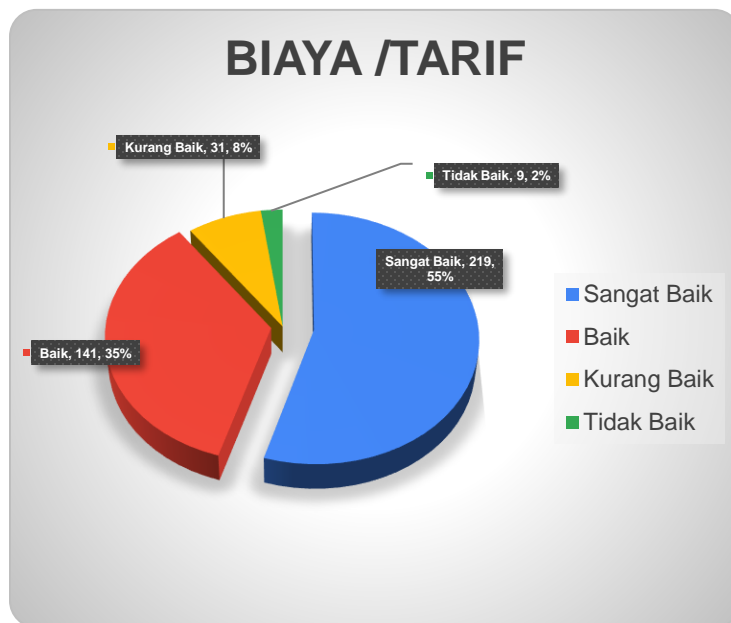
*Sumber: Hasil Analisis, 2023*

Berdasarkan Gambar 4.7 di atas, dapat terlihat bahwa responden menilai unsur waktu layanan publik terhadap pemanfaatan aplikasi berbasis informasi geospasial Kota Tangerang Tahun 2023 berupa kecepatan penggunaan aplikasi lebih banyak menjawab “Sangat Baik” sebanyak 203 orang dengan persentase (51%), dilanjutkan dengan

responden yang menjawab “Baik” sebanyak 155 orang dengan persentase (39%), selanjutnya responden yang menjawab “Kurang Baik” sebanyak 34 orang dengan persentase (8%), dan responden yang menjawab “Tidak Baik” sebanyak 8 orang dengan persentase (2%).

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

Dalam penggunaan jasa pelayanan publik terhadap pemanfaatan aplikasi berbasis informasi geospasial Kota Tangerang Tahun 2023, maka responden menilai unsur biaya/tarif dari aplikasi situs geoportal ke dalam beberapa kelompok. Hal tersebut dapat disajikan dalam Gambar 4.8 sebagai berikut.



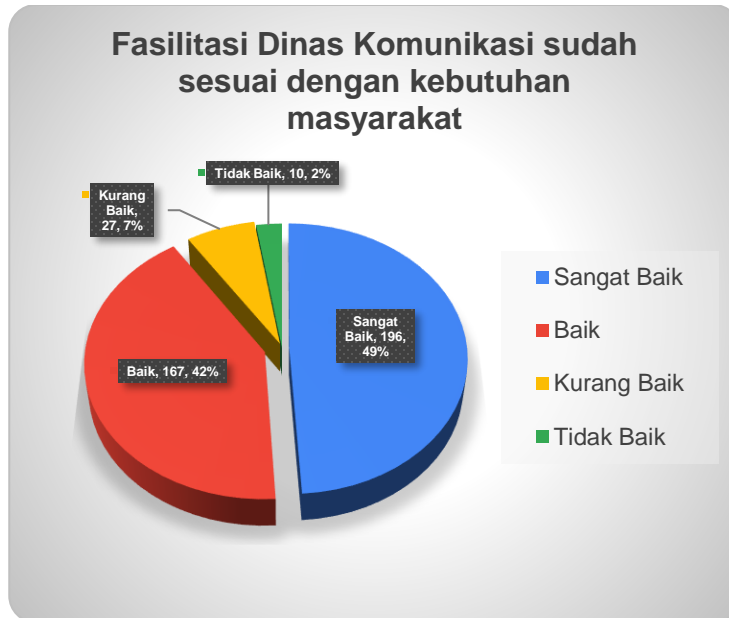
Gambar 4. 8 Hasil Responden Pengguna Aplikasi Berbasis Informasi Geospasial Berdasarkan Unsur Biaya/Tarif

Sumber: Hasil Analisis, 2023

Berdasarkan Gambar 4.8 diatas, dapat terlihat bahwa responden menilai unsur biaya/tarif pelayanan publik terhadap pemanfaatan aplikasi berbasis informasi geospasial Kota Tangerang Tahun 2023 responden yang menjawab “Sangat Baik” sebanyak 219 orang dengan persentase (55%), dilanjutkan dengan responden yang menjawab “Baik” sebanyak 141 orang (35%), selanjutnya responden yang menjawab “Kurang Baik” sebanyak 31 orang dengan persentase (8%) dan responden yang menjawab “Tidak Baik” sebanyak 9 orang dengan persentase (2%).

#### **4.2.9 Pengelompokan Responden Berdasarkan Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan**

Dalam penggunaan jasa pelayanan publik terhadap pemanfaatan aplikasi berbasis informasi geospasial Kota Tangerang Tahun 2023, maka responden menilai unsur produk spesifikasi jenis layanan yang menyangkut kesesuaian dari fasilitas Dinas Komunikasi dan Informatika dengan kebutuhan masyarakat Kota Tangerang dari aplikasi situs geoportal ke dalam beberapa kelompok. Hal tersebut dapat disajikan dalam Gambar 4.9 sebagai berikut.



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

*Sumber: Hasil Analisis, 2023*

Berdasarkan Gambar 4.9 diatas, dapat terlihat bahwa responden menilai unsur produk spesifikasi jenis layanan pelayanan publik terhadap pemanfaatan aplikasi berbasis informasi geospasial Kota Tangerang Tahun 2023 lebih banyak menjawab “Sangat Baik” sebanyak 196 orang dengan persentase (49%), responden yang menjawab “Baik” sebanyak 167 orang dengan persentase (42%), selanjutnya responden yang menjawab “Kurang Baik” sebanyak 27 orang dengan persentase (7%) dan responden yang menjawab “Tidak Baik” sebanyak 10 orang dengan persentase (2%).

#### **4.2.10 Pengelompokan Responden Berdasarkan Unsur Kompetensi Pelaksana**

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

Tangerang Tahun 2023, maka responden menilai unsur kompetensi pelaksana atau petugas dari aplikasi situs geoportal ke dalam beberapa kelompok. Hal tersebut dapat disajikan dalam Gambar 4.10 sebagai berikut.



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

Sumber: Hasil Analisis, 2023

Berdasarkan Gambar 4.10 diatas, dapat terlihat bahwa responden menilai unsur kompetensi pelaksana atau petugas layanan publik terhadap pemanfaatan aplikasi berbasis informasi geospasial Kota Tangerang Tahun 2023 lebih banyak menjawab “Sangat Baik” sebanyak 183 orang dengan persentase (46%), responden yang menjawab “Baik” sebanyak 173 orang dengan persentase (43%), selanjutnya responden yang menjawab “Kurang Baik” sebanyak 37 orang dengan persentase (9%) dan responden yang menjawab “Tidak Baik” sebanyak 7 orang dengan persentase

(2%).

#### 4.2.11 Pengelompokan Responden Berdasarkan Unsur Perilaku Pelaksana

Dalam penggunaan jasa pelayanan publik terhadap pemanfaatan aplikasi berbasis informasi geospasial Kota Tangerang Tahun 2023, maka responden menilai unsur perilaku atau keramahan pelaksana dari aplikasi situs geoportal ke dalam beberapa kelompok. Hal tersebut dapat disajikan dalam Gambar 4.11 sebagai berikut.



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

Sumber: Hasil Analisis, 2023

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

layanan publik terhadap pemanfaatan aplikasi berbasis informasi geospasial Kota Tangerang Tahun 2023 responden yang menjawab “Sangat Baik” sebanyak 207 orang dengan persentase (52%), dilanjutkan dengan responden yang menjawab “Baik” sebanyak 154 orang dengan persentase (38%), responden yang menjawab “Kurang Baik” sebanyak 31 orang dengan persentase (8%) dan responden yang menjawab “Tidak Baik” sebanyak 8 orang dengan persentase (2%).

#### **4.2.12 Pengelompokan Responden Berdasarkan Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

Dalam penggunaan jasa pelayanan publik terhadap pemanfaatan aplikasi berbasis informasi geospasial Kota Tangerang Tahun 2023, maka responden menilai unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan dari aplikasi situs geoportal ke dalam beberapa kelompok. Hal tersebut dapat disajikan dalam Gambar 4.12 sebagai berikut.





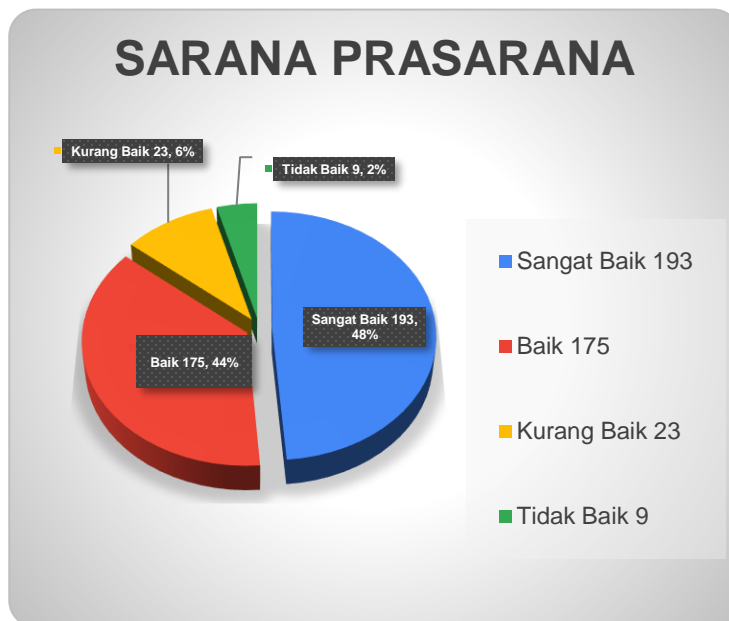
Gambar 4. 12 Hasil Responden Pengguna Aplikasi Berbasis Informasi Geospasial Berdasarkan Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Sumber: Hasil Analisis, 2023

Berdasarkan Gambar 4.12 diatas, dapat terlihat bahwa responden menilai unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan dari pelayanan publik terhadap pemanfaatan aplikasi berbasis informasi geospasial Kota Tangerang Tahun 2023 lebih banyak menjawab “Sangat Baik” sebanyak 191 orang dengan persentase (48%), dilanjutkan dengan responden yang menjawab “Baik” sebanyak 169 orang dengan persentase (42%), responden yang menjawab “Kurang Baik” sebanyak 25 orang dengan persentase (6%) dan responden yang menjawab “Tidak Baik” sebanyak 15 orang dengan persentase (4%).

#### 4.2.13 Pengelompokan Responden Berdasarkan Unsur Sarana Prasarana

Dalam penggunaan jasa pelayanan publik terhadap pemanfaatan aplikasi berbasis informasi geospasial Kota Tangerang Tahun 2023, maka responden menilai unsur sarana prasarana dari aplikasi situs geoportal ke dalam beberapa kelompok. Hal tersebut dapat disajikan dalam Gambar 4.13 sebagai berikut.



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

*Sumber: Hasil Analisis, 2023*

Berdasarkan Gambar 4.13 diatas, dapat terlihat bahwa respoden menilai unsur sarana prasarana dari pelayanan publik terhadap pemanfaatan aplikasi berbasis informasi geospasial Kota Tangerang Tahun 2023 lebih banyak menjawab “Sangat Baik” sebanyak 193 orang dengan persentase (48%), lalu responden yang menjawab “Baik”

sebanyak 175 orang dengan persentase (44%), responden yang menjawab “Kurang Baik” sebanyak 23 orang dengan persentase (6%) dan responden yang menjawab “Tidak Baik” sebanyak 9 orang dengan persentase (2%).

### 4.3 Hasil Perhitungan IKM

Tabel 4. 1 Hasil Perhitungan Kepuasan Masyarakat Terhadap Pemanfaatan Aplikasi Berbasis Informasi Geospasial Kota Tangerang Tahun 2023

No	Unsur Penilaian Pelayanan	Rekapitulasi Penilaian			
		Responden	Rata-Rata Skor	Hasil Index	Unsur Kualitas
<b>1</b>	<b>Persyaratan Pelayanan (U1)</b>		<b>3.40</b>	<b>84.88</b>	<b>B</b>
1.1	Kemudahan dan kejelasan informasi pelayanan berbasis TIK yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika	400	3.40	84.88	B
<b>2</b>	<b>Sistem, Mekanisme, Prosedur (U2)</b>		<b>3.37</b>	<b>84.25</b>	<b>B</b>
2.1	Kemudahan Prosedur untuk mendapatkan pelayanan berbasis TIK dari Dinas Komunikasi dan Informatika	400	3.37	84.25	B
<b>3</b>	<b>Waktu Layanan (U3)</b>		<b>3.38</b>	<b>84.56</b>	<b>B</b>
3.1	Kualitas waktu layanan berbasis TIK (24 jam) dari Dinas Komunikasi dan Informatika	400	3.38	84.56	B
<b>4</b>	<b>Biaya/Tarif (U4)</b>		<b>3.43</b>	<b>85.63</b>	<b>B</b>
4.1	Penerapan pelayanan berbasis TIK tanpa biaya/tarif yang difasilitasi Dinas Komunikasi dan Informatika	400	3.43	85.63	B
<b>5</b>	<b>Produk Spesifikasi Jenis Layanan (U5)</b>		<b>3.37</b>	<b>84.31</b>	<b>B</b>
5.1	Layanan berbasis TIK yang difasilitasi Dinas Komunikasi dan Informatika sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat	400	3.37	84.31	B
<b>6</b>	<b>Kompetensi Pelaksana (U6)</b>		<b>3.33</b>	<b>83.25</b>	<b>B</b>
6.1	Kompetensi (keahlian) para pelaksana layanan dalam memberikan konsultasi dan penyelesaian tugas dalam pelayanan berbasis TIK sesuai dengan bidang masing-masing kepada para pengguna yang difasilitasi Dinas Komunikasi dan Informatika	400	3.33	83.25	B
<b>7</b>	<b>Perilaku Pelaksana (U7)</b>		<b>3.40</b>	<b>85.00</b>	<b>B</b>
7.1	Keramahan para pelaksana dalam memberikan pelayanan berbasis TIK yang difasilitasi oleh Dinas Komunikasi dan Informatika	400	3.40	85.00	B
<b>8</b>	<b>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)</b>		<b>3.34</b>	<b>83.50</b>	<b>B</b>
8.1	Kecepatan penanganan pengaduan masalah dalam pelayanan berbasis TIK yang diberikan Dinas Komunikasi dan Informatika	400	3.34	83.50	B
<b>9</b>	<b>Sarana dan Prasarana (U9)</b>		<b>3.38</b>	<b>84.50</b>	<b>B</b>
9.1	Keterbaharuan, keamanan, sarana dan prasarana dalam mendukung pelayanan berbasis TIK yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika	400	3.38	84.50	B
<b>JUMLAH</b>				<b>759.88</b>	
<b>Rata rata</b>			<b>3.38</b>	<b>84.43</b>	<b>B</b>

Sumber: Hasil Analisis Survei Kepuasan Pelayanan Publik Dalam Pemanfaatan Aplikasi Berbasis Informasi Geospasial Kota Tangerang, 2023

Berdasarkan hasil unsur Biaya/tarif pelayanan publik dalam pemanfaatan aplikasi berbasis informasi geospasial, terkait segala bentuk penerapan pelayanan berbasis informasi geospasial tidak memungut biaya/tarif yang terdapat pada aplikasi geoportal <https://maps.tangerangkota.go.id/> di mana telah difasilitasi oleh Dinas Komunikasi dan Informatika, mendapatkan nilai tertinggi dari hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Tangerang Tahun 2023 dengan nilai skor 3,45 atau dengan nilai indeks sebesar 85,63.

Sedangkan nilai terendah dari hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Tangerang Tahun 2023 ada pada unsur Kompetensi Pelaksana dalam melakukan pelayanan publik dalam pemanfaatan aplikasi berbasis informasi geospasial berupa situs laman geoportal <https://maps.tangerangkota.go.id/> dengan nilai skor 3,33 atau nilai indeks 83,25. Kedepannya semua unsur akan terus dilakukan peningkatan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang agar kualitas pelayanan publik dalam hal pemanfaatan serta penggunaan sistem informasi geografis maupun akses terhadap data dan informasi geospasial menjadi semakin memuaskan bagi masyarakat Kota Tangerang.

# PENUTUP

## 4.4 Kesimpulan

Berdasarkan analisis terhadap hasil pengolahan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Survei Kepuasan Pelayanan Publik Terhadap Pemanfaatan Aplikasi Berbasis Informasi Geospasial Tahun 2023 yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang, maka dapat disimpulkan beberapa hal berikut:

1. Hasil penyusunan Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Terhadap Pemanfaatan Aplikasi Berbasis Informasi Geospasial Kota Tangerang Tahun 2023 oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang menunjukkan kategori **BAIK**
2. Secara keseluruhan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Terhadap Pemanfaatan Aplikasi Berbasis Informasi Geospasial Kota Tangerang Tahun 2023 oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang mempunyai tingkat kinerja yang **BAIK** dengan IKM **3,38** atau konversi IKM sebesar **84,43**.

Namun terdapat unsur pelayanan publik yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan yaitu unsur **kompetensi (keahlian) para pelaksana layanan publik terhadap pemanfaatan aplikasi berbasis Informasi Geospasial Kota Tangerang Tahun 2023**.

## 4.5 Rekomendasi

Berdasarkan analisis data dan kesimpulan yang diperoleh dari Penyusunan Laporan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik Terhadap Pemanfaatan Aplikasi Berbasis Informasi Geospasial Kota Tangerang Tahun 2023 yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang, maka dapat disusun rekomendasi dalam bentuk rencana tindak lanjut (*action plan*) terhadap kekurangan yang ada. Pada Ke-sembilan Unsur yang sudah ditetapkan oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pelayanan Kominfo kepada pengguna jasa sudah berada pada predikat “Baik”. Dengan **Nilai IKM 84,43** perlu adanya peningkatan untuk menjadi semakin memuaskan bagi masyarakat Kota Tangerang.

## LAMPIRAN

### **Lampiran 1. Link dan Form Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Terhadap Pemanfaatan Aplikasi Berbasis Informasi Geospasial Kota Tangerang Tahun 2023**

Link Form Survei Pengguna Layanan Aplikasi Berbasis Informasi Geospasial Kota Tangerang Tahun 2023 :

<https://maps.tangerangkota.go.id/surveiikmsig2023/>

Isian Form Survei IKM Pengguna Aplikasi Berbasis Informasi Geospasial Kota Tangerang Tahun 2023 :

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

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

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



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

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

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

## A. DATA DIRI RESPONDEN

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

## **B. PENDAPAT/PENGALAMAN RESPONDEN DALAM MENGGUNAKAN DAN MEMANFAATKAN APLIKASI BERBASIS INFORMASI GEOSPASIAL KOTA TANGERANG TAHUN 2023**

- Petunjuk Pengisian Kuesioner
    1. Sebelum mengisi kuesioner ini, dimohon bapak/ibu membaca setiap butir pertanyaan dengan cermat.
    2. Bapak/ibu memberikan tanda bintang (☆) pada kolom yang sesuai dengan pilihan.
    3. Untuk setiap butir pertanyaan hanya diperbolehkan memilih satu alternatif jawaban.
    4. Semua pertanyaan yang ada, mohon dijawab tanpa ada satupun terlewat.
  - Nilai Skor Masing-masing Pertanyaan Berdasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 Tahun 2017 Dengan Nilai :
    - Skor 1 : Tidak (mudah/cepat/baik/sesuai)
    - Skor 2 : Kurang (mudah/cepat/baik/sesuai)
    - Skor 3 : Mudah/cepat/baik/sesuai
    - Skor 4 : Sangat (mudah/cepat/baik/sesuai)
- Mohon Kiranya Bapak/Ibu/Saudara(i) Responden memahami ketentuan skor tersebut sebelum melanjutkan pada pertanyaan berikutnya.
1. Bagaimana kemudahan dan kejelasan informasi pelayanan berbasis informasi geospasial yang terdapat dalam Aplikasi Geoportal [maps.tangerangkota.go.id](https://maps.tangerangkota.go.id)?
    - a. Skor 1. Tidak (mudah/cepat/baik/sesuai/sopan)

- b. Skor 2. kurang (mudah/cepat/baik/sesuai/sopan)
  - c. Skor 3. mudah/cepat/baik/sesuai/sopan
  - d. Skor 4. Sangat (mudah/cepat/baik/sesuai/sopan)
2. Bagaimana kemudahan prosedur dalam pemanfaatan berbasis informasi geospasial yang terdapat dalam Aplikasi Geoportal [maps.tangerangkota.go.id](https://maps.tangerangkota.go.id)?
- a. Skor 1. tidak (mudah/cepat/baik/sesuai/sopan)
  - b. Skor 2. kurang (mudah/cepat/baik/sesuai/sopan)
  - c. Skor 3. mudah/cepat/baik/sesuai/sopan
  - d. Skor 4. Sangat (mudah/cepat/baik/sesuai/sopan)
3. Bagaimana kualitas waktu layanan (24 jam) yang terdapat dalam Aplikasi Geoportal [maps.tangerangkota.go.id](https://maps.tangerangkota.go.id)?
- a. Skor 1. tidak (mudah/cepat/baik/sesuai/sopan)
  - b. Skor 2. kurang (mudah/cepat/baik/sesuai/sopan)
  - c. Skor 3. mudah/cepat/baik/sesuai/sopan
  - d. Skor 4. Sangat (mudah/cepat/baik/sesuai/sopan)
4. Bagaimana penerapan pelayanan berbasis informasi geospasial tanpa biaya/tarif yang terdapat pada Aplikasi Geoportal [maps.tangerangkota.go.id](https://maps.tangerangkota.go.id)?
- a. Skor 1. tidak (mudah/cepat/baik/sesuai/sopan)
  - b. Skor 2. kurang (mudah/cepat/baik/sesuai/sopan)
  - c. Skor 3. mudah/cepat/baik/sesuai/sopan
  - d. Skor 4. Sangat (mudah/cepat/baik/sesuai/sopan)
5. Apakah layanan berbasis informasi geospasial yang terdapat pada Aplikasi Geoportal

maps.tangerangkota.go.id sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat?

- a. Skor 1. tidak (mudah/cepat/baik/sesuai/sopan)
- b. Skor 2. kurang (mudah/cepat/baik/sesuai/sopan)
- c. Skor 3. mudah/cepat/baik/sesuai/sopan
- d. Skor 4. Sangat (mudah/cepat/baik/sesuai/sopan)

6. Bagaimana kompetensi (keahlian) para pelaksana layanan Aplikasi Geoportal maps.tangerangkota.go.id?

- a. Skor 1. tidak (mudah/cepat/baik/sesuai/sopan)
- b. Skor 2. kurang (mudah/cepat/baik/sesuai/sopan)
- c. Skor 3. mudah/cepat/baik/sesuai/sopan
- d. Skor 4. Sangat (mudah/cepat/baik/sesuai/sopan)

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

- a. Skor 1. tidak (mudah/cepat/baik/sesuai/sopan)
- b. Skor 2. kurang (mudah/cepat/baik/sesuai/sopan)
- c. Skor 3. mudah/cepat/baik/sesuai/sopan
- d. Skor 4. Sangat (mudah/cepat/baik/sesuai/sopan)

8. Bagaimana kecepatan layanan berbasis informasi geospasial yang terdapat pada Aplikasi Geoportal maps.tangerangkota.go.id?

- a. Skor 1. tidak (mudah/cepat/baik/sesuai/sopan)
- b. Skor 2. kurang (mudah/cepat/baik/sesuai/sopan)
- c. Skor 3. mudah/cepat/baik/sesuai/sopan
- d. Skor 4. Sangat (mudah/cepat/baik/sesuai/sopan)

9. Bagaimana sarana dan prasarana yang terdapat pada Geoportal maps.tangerangkota.go.id dalam melayani masyarakat?
- Skor 1. tidak (mudah/cepat/baik/sesuai/sopan)
  - Skor 2. kurang (mudah/cepat/baik/sesuai/sopan)
  - Skor 3. mudah/cepat/baik/sesuai/sopan
  - Skor 4. Sangat (mudah/cepat/baik/sesuai/sopan)

The screenshot displays the website interface for 'TANGERANG SATU PETA'. At the top, there is a navigation menu with links: Beranda, Peta Tematik, Simpul Jaringan, Informasi, and Penjamin Kualitas. The main content area features a central banner for a 'SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT' (Community Satisfaction Survey) targeting 'PENGGUNA JASA LAYANAN BERBASIS INFORMASI GEOSPASIAL KOTA TANGERANG TAHUN 2023'. The banner includes a 'KLIK DISINI' button and a 'Tutup' button. Below the banner, there are four data cards showing demographic information:

ID >	Luas Wilayah (km2)	Jumlah Penduduk	Jenis Kelamin Laki-laki	Jenis Kelamin Perempuan
	178.35	1.872.928	942.852	930.076

07:12 4G+ 92%



kota  
**tangerang**

# SURVEY

## Kepuasan Masyarakat

Pengguna Jasa Layanan Berbasis  
Informasi Geospasial Guna Optimalisasi  
Tangerang Satu Peta Tahun 2023.



**KLIK DISINI**

#bangga  
melayani  
bangsa

**BerAKHLAK**  
BerAKHLAK BerAKHLAK BerAKHLAK  
BerAKHLAK BerAKHLAK BerAKHLAK

Surat Masuk Tangerang Live Aktivitas Hari ini



# Tangerang LIVE



**SURVEY**  
Kepuasan Masyarakat  
Pengguna Jasa Layanan Berbasis Informasi Geospasial Guna Optimalisasi Tangerang Satu Peta Tahun 2023  
**KLIK DISINI**



### Vaksin Covid19

Anda terdata sudah melakukan vaksinasi covid19.

Search bar: Apa yang anda cari?

- Tombol Darurat
- Pasar Online
- Tim Sport
- Tangerang Cakap Kerja
- Laksa
- Pengantar RT RW
- Lainnya

## Berita Kota

Lihat Semua



Navigation bar with icons for: Beranda, Cuaca, Riwayat, Inbox, Profil



## Lampiran 2. Surat Rekomendasi BPS Tahun 2023



**BADAN PUSAT STATISTIK  
KOTA TANGERANG**

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

Tangerang, 16 November 2023

Yth. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika  
Kota Tangerang  
di tempat

Sehubungan dengan pemberitahuan rancangan penyelenggaraan survei statistik sektoral:

Penyelenggara : Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang  
Judul : Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pemanfaatan Aplikasi Berbasis Informasi Geospasial Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Masyarakat Kota Tangerang Tahun 2023

Dinyatakan : **LAYAK**  
dengan rekomendasi terlampir

Nomor : V-23.3671.017

Rekomendasi

Nomor rekomendasi ini harus dicantumkan pada kuesioner.

Sesuai amanat UU No.16 Tahun 1997 penjelasan Pasal 17 ayat 4, instansi pemerintah yang menyelenggarakan statistik wajib mengikuti rekomendasi BPS dan menyerahkan hasil penyelenggaraan statistik kepada BPS. Penjaminan kualitas harus dilakukan pada setiap tahap kegiatan, agar output yang dihasilkan berkualitas.

Demikian disampaikan. Atas perhatian dan kerjasamanya, diucapkan terima kasih.

Kepala Badan Pusat Statistik  
Kota Tangerang,  
  
Muldo Widastomo



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

Lampiran Surat

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

Tanggal : 16 November 2023

### Rekomendasi Rancangan Kegiatan Statistik

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

Penyelenggara : Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang

Rekomendasi :

1. Berdasarkan rancangan kegiatan statistik yang diajukan, survei ini dinyatakan LAYAK dan setelah survei selesai dilaksanakan maka hasil penyelenggaraan survei diserahkan ke BPS dalam bentuk softcopy publikasi dan metadata statistik.
2. Pelaksanaan kegiatan statistik merujuk pada *Generic Statistical Business Process Model (GSBPM)* yang berlaku secara internasional.
  - a. Penerapan GSBPM bertujuan agar data statistik yang dihasilkan berkualitas, tata kelola proses bisnis terdokumentasi, serta dapat menyediakan suatu kerangka penjaminan kualitas pada setiap tahap kegiatan.
  - b. Tahapan GSBPM meliputi tahapan identifikasi kebutuhan, perancangan, pembangunan, pengumpulan, pengolahan, analisis, diseminasi, dan evaluasi. Tahapan kegiatan tersebut dapat diadaptasi dan disesuaikan dengan kegiatan statistik di instansi masing-masing.
3. Sebagai salah satu bentuk implementasi prinsip Satu Data Indonesia, harus disusun metadata statistik yang memuat informasi mengenai pelaksanaan kegiatan statistik, variabel yang digunakan, dan indikator yang dihasilkan.
  - a. Panduan penyusunan metadata statistik merujuk pada Peraturan BPS Nomor 5 Tahun 2020 tentang Petunjuk Teknis Metadata Statistik.
4. Sesuai dengan ketentuan Peraturan Pemerintah RI No. 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik, setelah survei selesai dilaksanakan maka hasil penyelenggaraan survei diserahkan ke BPS dalam bentuk softcopy publikasi dan metadata.
  - a. Pelaporan "metadata kegiatan statistik" menggunakan instrumen MS-Keg yang dapat diunduh pada "File Pendukung" menu "Rekomendasi Survei Saya" di Romantik Online.
  - b. Pada kondisi awal, MS-Keg telah diisi oleh BPS berdasarkan isian Romantik Online. Selanjutnya metadata tersebut dapat dimutakhirkan sesuai dengan kondisi pelaksanaan kegiatan statistik.
  - c. Publikasi dan metadata yang telah dimutakhirkan dapat diunggah melalui menu "File Pendukung" pada Romantik Online.