

LAPORAN AKHIR



SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

DINAS KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA

KOTA TANGERANG SELATAN
TAHUN 2024



PT. SINTECH BERKAH ABADI

KATA PENGANTAR

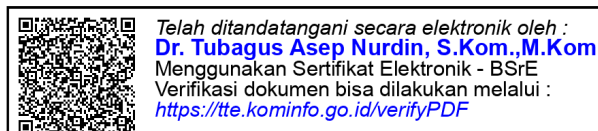
Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika merupakan hasil survei kepuasan masyarakat sebagai realisasi amanat dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 ini merupakan tolok ukur keberhasilan bagi Dinas Komunikasi dan Informatika yang selain menyelenggarakan pelayanan intra pemerintah, juga untuk pelayanan masyarakat atau pelayanan publik.

Dinas Komunikasi dan Informatika secara rutin selalu melakukan Survei kepuasan masyarakat setiap tahun dalam rangka memenuhi kewajiban pelayanan publik sekaligus sebagai kebutuhan dinas dalam mengevaluasi kualitas unsur-unsur pelayanan dinas, dan sejauh mana pelayanan tersebut dapat memuaskan masyarakat. Selain itu, hasil Survei juga dapat menjadi bahan perbaikan pelayanan publik pada tahun berikutnya.

Kepada semua pihak yang membantu proses penyusunan IKM ini diucapkan terima kasih. Semoga Laporan IKM Dinas Komunikasi dan Informasi Tahun 2024 dapat dimanfaatkan dengan baik bagi semua pihak yang membutuhkan, dan diharapkan adanya masukan dan saran untuk perbaikan penyusunan IKM selanjutnya.

Tangerang Selatan, Oktober 2024

**KEPALA
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KOTA TANGERANG SELATAN,**



Dr. TB ASEPNURDIN, S.Kom, M.Kom
NIP. 197907082010011007



DAFTAR ISI

Cover

Kata Pengantar.....	i
Daftar Isi	ii
Daftar Gambar dan Diagram	v
Daftar Tabel	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Peraturan Perundangan	8
1.3. Maksud dan Tujuan	10
1.4. Sasaran	10
1.5. Ruang Lingkup	10
1.6. Manfaat.....	11
1.7. Keluaran.....	11
1.8. Jangka Waktu Pekerjaan	13
1.9. Personil Tim Pekerjaan	14
1.10. Jadwal Pelaksanaan Pekerjaan	14
1.11. Laporan.....	15
BAB II METODE SURVEI	16
2.1. Pelaksanaan dan Teknik Survei	16
2.1.1. Menyusun Instrumen Survei.....	17
2.1.2. Menentukan Besaran dan Teknik Penarikan Sampel	18
2.1.3. Menentukan Responden	18
2.1.4. Melaksanakan Survei.....	19
2.1.5. Mengolah Hasil Survei	20
2.1.5.1. Pengukuran Skala Linkert.....	20
2.1.6. Menyajikan dan Melaporkan Hasil Survei	23
2.2. Desain Kuisisioner	26



BAB III HASIL SURVEI	34
3.1. Profil Demografi Responden	34
3.2. Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Dinas Komunikasi dan Infotmatika Kota Tangerang Selatan	37
3.2.1. Pelayanan Internet Di Ruang Publik	37
3.2.1.1. Eksplorasi Pelayanan Internet Di Ruang Publik.....	37
3.2.1.2. Kualitas Pelayanan Internet Di Ruang Publik	42
3.2.1.2.1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pelayanan Internet Di Ruang Publik.....	43
3.2.1.3. Analisa Pelayanan Internet Di Ruang Publik	51
3.2.2. Pelayanan Penyebarluasan Informasi Publik	51
3.2.2.1. Eksplorasi Penyebarluasan Informasi Publik	51
3.2.2.2. Kualitas Pelayanan Penyebarluasan Informasi Publik	58
3.2.2.2.1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pelayanan Penyebarluasan Informasi Publik	58
3.2.2.3. Analisis Pelayanan Penyebarluasan Informasi Publik	65
3.2.3.1. Eksplorasi Pelayanan Informasi Publik/PPID (Masyarakat) .	65
3.2.3.2. Eksplorasi Pelayanan PPID Organisasi Perangkat Daerah (OPD).....	69
3.2.3.3. Kualitas Pelayanan PPID (Masyarakat dan OPD)	75
3.2.3.3.1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan PPID	75
3.2.3.4. Analisis Pelayanan PPID	80
3.2.4. Pelayanan Pembangunan dan Pengembangan Aplikasi (OPD).	81
3.2.4.1. Eksplorasi Pelayanan Membangun dan Mengembangkan Aplikasi Organisasi Perangkat Daerah (OPD)	81
3.2.4.2. Kualitas Pelayanan Membangun dan Mengembangkan Aplikasi OPD.....	81
3.2.4.2.1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Membangun dan Mengembangkan Aplikasi OPD	87
3.2.4.3. Analisis Pelayanan Membangun dan Mengembangkan Aplikasi	



OPD.....	93
3.2.5. Total Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Selatan ..	93
3.2.6. IPA - CSI	94
3.2.6.1. Interpretasi Diagram IPA	95
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	97
4.1. Kesimpulan.....	97
4.2. Saran	97
4.2.1. Pelayanan Internet Di Ruang Publik.....	97
4.2.2. Pelayanan Penyebarluasan Informasi Publik	98
4.2.3. Pelayanan Membangun dan Mengembangkan Aplikasi.....	99
4.2.4. Pelayanan PPID	100
4.3. Rencana Aksi	101

DAFTAR GAMBAR DAN DIAGRAM

Gambar 1.1 Grafik Capean Rencana Strategis	2
Gambar 1.2 Grafik Sasaran Informasi Publik	2
Gambar 1.3 Grafik Jumlah Publikasi	3
Gambar 1.4 Grafik Perjalanan WIFI Publik	3
Gambar 1.5 Grafik Sebaran Informasi Publik	4
Gambar 1.6 Grafik Jumlah Aplikasi.....	4
Gambar 1.7 Grafik Kompetensi SDM TIK.....	5
Gambar 1.8 Grafik Kompilasi Statistik	5
Gambar 1.9 Grafik Tingkat Keamanan Informasi	6
Gambar 2.1 Tahapan Survei	17
Diagram 3.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
Diagram 3.2 Responden Berdasarkan Pekerjaan	35
Diagram 3.3 Responden Berdasarkan Rentang Usia	36
Diagram 3.4 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	37
Diagram 3.5 Jangkauan Pengguna Free Wifi	38
Diagram 3.6 Persentase Waktu Penggunaan Free Wifi	38
Diagram 3.7 Persentase Kegiatan Dalam Pemanfaatan Free Wifi	39
Diagram 3.8 Durasi Waktu Penggunaan Free Wifi	40
Diagram 3.9 Frekuensi Gangguan Koneksi	40
Diagram 3.10 Tingkat Keamanan Free Wifi	41
Diagram 3.11 Persentase Informasi Nomor Pengaduan Free Wifi	42
Diagram 3.12 Persentase Tingkat Kepentingan Pelayanan Free Wifi..	42
Diagram 3.13 Persentase Tingkat Kepuasan Pelayanan Free Wifi	43
Diagram 3.15 Persentase Persyaratan Pelayanan Free Wifi	45
Diagram 3.16 Persentase Sistem Mekanisme Prosedur Pelayanan Free Wifi	46
Diagram 3.17 Persentase Waktu Penyelesaian Pelayanan Free Wifi ..	46
Diagram 3.18 Persentase Biaya/Tarif Pelayanan Free Wifi	47
Diagram 3.19 Persentase Produk, Spesifikasi, Jenis Pelayanan Free Wifi	48
Diagram 3.20 Persentase Kompetensi Petugas Pelayanan Free Wifi ..	49



Diagram 3.21	Persentase Perilaku Petugas Pelayanan Free Wifi.....	49
Diagram 3.22	Persentase Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan Free Wifi Pelayanan Free Wifi	50
Diagram 3.23	Persentase Sarana dan Prasarana Pelayanan Free Wifi	51
Diagram 3.24	Persentase Tingkat Pemahaman Kebijakan Informasi Publik.....	52
Diagram 3.25	Persentase Frekuensi Penggunaan Platform Informasi Publik.....	53
Diagram 3.26	Persentase Jenis Platform Informasi Publik	53
Diagram 3.27	Persentase Pemahaman Masyarakat Tentang Media Sosial Humas Kota Tangerang Selatan	54
Diagram 3.28	Persentase Konten Di Instagram Dan Youtube Yang Disukai Pengguna	54
Diagram 3.29	Persentase Pemahaman Terhadap Informasi Yang Diberikan	55
Diagram 3.30	Persentase Tingkat Relevansi Konten Terhadap Minat Dan Kebutuhan Pengguna	55
Diagram 3.31	Jenis Konten Yang Paling Sering Dicari Di Palatform Informasi Publik.....	56
Diagram 3.32	Persentase Aspek yang Perlu Ditingkatkan	57
Diagram 3.33	Persentase Tingkat Kepentingan Pelayanan Penyebarluasan Informasi Publik.....	57
Diagram 3.34	Persentase Tingkat Kepuasan Pelayanan Penyebarluasan Informasi Publik.....	58
Diagram 3.36	Persentase Persyaratan Pelayanan Penyebarluasan Informasi Publik.....	59
Diagram 3.37	Persentase Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan Penyebarluasan Informasi Publik.....	60
Diagram 3.38	Persentase Waktu Penyelesaian Pelayanan Penyebarluasan Informasi Publik.....	60
Diagram 3.39	Persentase Biaya/Tarif Pelayanan Penyebarluasan	



Informasi Publik.....	61
Diagram 3.40 Persentase Produk Sertifikasi Jenis Pelayanan Penyebarluasan Informasi Publik.....	62
Diagram 3.41 Persentase Kompetensi Petugas Pelayanan Penyebarluasan Informasi Publik.....	62
Diagram 3.42 Persentase Perilaku Petugas Pelayanan Penyebarluasan Informasi Publik.....	63
Diagram 3.43 Persentase Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan Penyebarluasan Informasi Publik	64
Diagram 3.44 Persentase Sarana dan Prasarana Pelayanan Penyebarluasan Informasi Publik	64
Diagram 3.45 Persentase Jangkauan Pengguna Pelayanan PPID	66
Diagram 3.46 Sumber Informasi Pelayanan PPID	66
Diagram 3.47 Persentase Jenis Pelayanan PPID Yang Digunakan	67
Diagram 3.48 Persentase Ketersediaan Informasi Pelayanan PPID	67
Diagram 3.49 Persentase Frekuensi Penggunaan Pelayanan PPID	68
Diagram 3.50 Persentase Tingkat Kepentingan Pelayanan PPID	68
Diagram 3.51 Persentase Tingkat Kepuasan Pelayanan PPID	69
Diagram 3.52 Persentase Jangkauan Pengguna Pelayanan PPID	70
Diagram 3.53 Persentase Pemahaman OPD Pada Tupoksi PPID	70
Diagram 3.54 Persentase Efektifitas Pelayanan PPID Pada OPD	71
Diagram 3.55 Persentase Pelayanan PPID Pada OPD.....	71
Diagram 3.56 Persentase Frekuensi Penggunaan Pelayanan PPID Oleh	72
Diagram 3.57 Persentase Frekuensi Sosialisai dan Pendampingan PPID	72
Diagram 3.58 Persentase Sumber Utama Tentang Pelayanan PPID....	73
Diagram 3.59 Persentase Bentuk Informasi PPID Paling Sering Diakses	73
Diagram 3.60 Persentase Tingkat Kepentingan Pelayanan PPID	74
Diagram 3.61 Persentase Tingkat Kepuasan Pelayanan PPID	75
Diagram 3.63 Persentase Persyaratan Pelayanan PPID	76
Diagram 3.64 Persentase Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan PPID.....	76



Diagram 3.65 Persentase Waktu Penyelesaian Pelayanan PPID	77
Diagram 3.66 Persentase Biaya/Tarif Pelayanan PPID.....	77
Diagram 3.67 Persentase Produk Sertifikasi Jenis Pelayanan PPID	78
Diagram 3.68 Persentase Kompetensi Petugas Pelayanan PPID	78
Diagram 3.69 Persentase Perilaku Petugas Pelayanan PPID	79
Diagram 3.70 Persentase Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan PPID	79
Diagram 3.71 Persentase Sarana dan Prasarana Pelayanan PPID	80
Diagram 3.72 Persentase Pengguna Aplikasi	81
Diagram 3.73 Persentase Daftar Aplikasi Yang Digunakan	82
Diagram 3.74 Persentase Frekuensi Penggunaan Aplikasi.....	83
Diagram 3.75 Persentase Fitur Aplikasi	83
Diagram 3.76 Persentase Penilaian Tampilan UI Pengguna Aplikasi...	84
Diagram 3.77 Persentase Responsivitas Menyelesaikan Keluhan.....	85
Diagram 3.78 Persentase Penilaian Kualitas Solusi Menangani Keluhan	85
Diagram 3.79 Persentase Tingkat Kepentingan Pelayanan Aplikasi ...	86
Diagram 3.80 Persentase Tingkat Kepuasan Pelayanan Aplikasi	87
Diagram 3.82 Persentase Persyaratan Membangun dan Mengembangkan Aplikasi.....	88
Diagram 3.83 Persentase Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan Membangun dan Mengembangkan Aplikasi	88
Diagram 3.84 Persentase Waktu Penyelesaian Membangun dan Mengembangkan Aplikasi	89
Diagram 3.85 Persentase Biaya/Tarif Membangun dan Mengembangkan Aplikasi	89
Diagram 3.86 Persentase Produk Spesifikasi Membangun dan Mengembangkan Aplikasi	90
Diagram 3.87 Persentase Kompetensi Petugas Membangun dan Mengembangkan Aplikasi	90
Diagram 3.88 Persentase Perilaku Petugas Membangun dan Mengembangkan Aplikasi	91



Diagram 3.89 Persentase Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Membangun dan Mengembangkan Aplikasi	92
Diagram 3.90 Persentase Sarana dan Prasarana Membangun dan Mengembangkan Aplikasi	92
Diagram 3.91 Analisis menggunakan IPA-CSI	94



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Personil Tim Pelaksanaan Pekerjaan.....	14
Tabel 1.2 Jadwal Pelaksanaan Pekerjaan	14
Tabel 3.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	34
Tabel 3.2 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	35
Tabel 3.3 Data Responden Berdasarkan Rentang Usia.....	36
Tabel 3.4 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	36
Tabel 3.5 Jangkauan Pengguna Free Wifi	37
Tabel 3.6 Pola Waktu Penggunaan Free Wifi	38
Tabel 3.7 Kegiatan Pemanfaatan Free Wifi	39
Tabel 3.8 Durasi Waktu Penggunaan Free Wifi	39
Tabel 3.9 Frekuensi Gangguan Koneksi	40
Tabel 3.10 Keamanan Free Wifi.....	41
Tabel 3.11 Informasi Nomor Pengaduan Free Wifi	41
Tabel 3.12 Tingkat Kepentingan Pelayanan Free Wifi.....	42
Tabel 3.13 Tingkat Kepuasan Pelayanan Free Wifi	43
Tabel 3.14 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Free Wifi ..	44
Tabel 3.15 Persyaratan Pelayanan Free Wifi	44
Tabel 3.16 Sistem,Mekanisme Prosedur Pelayanan Free Wifi	45
Tabel 3.17 Waktu Penyelesaian Pelayanan Free Wifi.....	46
Tabel 3.18 Biaya/Tarif Pelayanan Free Wifi	47
Tabel 3.19 Produk, Spesifikasi, Jenis Pelayanan Free Wifi	48
Tabel 3.20 Kompetensi Petugas Pelayanan Free Wifi	48
Tabel 3.21 Perilaku Petugas Pelayanan Free Wifi.....	49
Tabel 3.22 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan Free Wifi Pelayanan Free Wifi	50
Tabel 3.23 Sarana dan Prasarana Pelayanan Free Wifi.....	50
Tabel 3.24 Tingkat Pemahaman Kebijakan Informasi Publik	52
Tabel 3.25 Frekuensi Penggunaan Platform Informasi Publik	52
Tabel 3.26 Jenis Platform Informasi Publik	53



Tabel 3.27 Pemahaman Masyarakat Tentang Media Sosial Humas Kota Tangerang Selatan	54
Tabel 3.28 Preferensi Konten Di Instagram Dan Youtube Yang Disukai Pengguna	54
Tabel 3.29 Pemahaman Terhadap Informasi Yang Diberikan	55
Tabel 3.30 Tingkat Relevansi Konten Terhadap Minat Dan Kebutuhan Pengguna	55
Tabel 3.31 Jenis Konten Yang Paling Sering Dicari Di Palatform Informasi Publik	56
Tabel 3.32 Aspek yang Perlu Ditingkatkan	56
Tabel 3.33 Tingkat Kepentingan Pelayanan Penyebarluasan Informasi Publik	57
Tabel 3.34 Tingkat Kepuasan Pelayanan Penyebarluasan Informasi Publik	58
Tabel 3.35 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Penyebarluasan Informasi Publik	58
Tabel 3.36 Persyaratan Pelayanan Penyebarluasan Informasi Publik ...	59
Tabel 3.37 Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan Penyebarluasan Informasi Publik	59
Tabel 3.38 Waktu Penyelesaian Pelayanan Penyebarluasan Informasi Publik	60
Tabel 3.39 Biaya/Tarif Pelayanan Penyebarluasan Informasi Publik .	61
Tabel 3.40 Produk Sertifikasi Jenis Pelayanan Penyebarluasan Informasi Publik	61
Tabel 3.41 Kompetensi Petugas Pelayanan Penyebarluasan Informasi Publik	62
Tabel 3.42 Perilaku Petugas Pelayanan Penyebarluasan Informasi Publik	63
Tabel 3.43 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan Penyebarluasan Informasi Publik	63
Tabel 3.44 Sarana dan Prasarana Pelayanan Penyebarluasan	



Informasi Publik.....	64
Tabel 3.45 Jangkauan Pengguna Pelayanan PPID.....	65
Tabel 3.46 Sumber Informasi Pelayanan PPID	66
Tabel 3.47 Jenis Pelayanan PPID Yang Digunakan.....	67
Tabel 3.48 Ketersediaan Informasi Pelayanan PPID.....	67
Tabel 3.49 Frekuensi Penggunaan Pelayanan PPID.....	68
Tabel 3.50 Tingkat Kepentingan Pelayanan PPID.....	68
Tabel 3.51 Tingkat Kepuasan Pelayanan PPID	69
Tabel 3.52 Jangkauan Pengguna Pelayanan PPID.....	69
Tabel 3.53 Pemahaman OPD Pada Tupoksi PPID.....	70
Tabel 3.54 Efektifitas Pelayanan PPID Pada OPD.....	70
Tabel 3.55 Jenis Pelayanan PPID Pada OPD	71
Tabel 3.56 Frekuensi Penggunaan Pelayanan PPID Oleh OPD	71
Tabel 3.57 Frekuensi Sosialisai dan Pendampingan PPID di OPD.....	72
Tabel 3.58 Sumber Utama Tentang Pelayanan PPID	73
Tabel 3.59 Bentuk Informasi PPID Paling Sering Diakses OPD	73
Tabel 3.60 Tingkat Kepentingan Pelayanan PPID.....	74
Tabel 3.61 Tingkat Kepuasan Pelayanan PPID	74
Tabel 3.62 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan PPID	75
Tabel 3.63 Persyaratan Pelayanan PPID	76
Tabel 3.64 Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan PPID.....	76
Tabel 3.65 Waktu Penyelesaian Pelayanan PPID	77
Tabel 3.66 Biaya/Tarif Pelayanan PPID.....	77
Tabel 3.67 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan PPID.....	78
Tabel 3.68 Kompetensi Petugas Pelayanan PPID	78
Tabel 3.69 Perilaku Petugas Pelayanan PPID	79
Tabel 3.70 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan PPID	79
Tabel 3.71 Sarana dan Prasarana Pelayanan PPID	80
Tabel 3.72 Pengguna Aplikasi	81
Tabel 3.73 Daftar Aplikasi Yang Digunakan	82
Tabel 3.74 Frekuensi Penggunaan Aplikasi.....	82

Tabel 3.75 Fitur Aplikasi	83
Tabel 3.76 Penilaian Tampilan UI Pengguna Aplikasi.....	84
Tabel 3.77 Responsivitas Menyelesaikan Keluhan	84
Tabel 3.78 Penilaian Kualitas Solusi Menangani Keluhan	85
Tabel 3.79 Tingkat Kepentingan Pelayanan Website dan Aplikasi.....	86
Tabel 3.80 Tingkat Kepuasan Pelayanan Aplikasi	86
Tabel 3.81 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Pembangunan Dan Pengembangan Aplikasi OPD	87
Tabel 3.82 Persyaratan Pelayanan Membangun dan Mengembangkan Aplikasi	88
Tabel 3.83 Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan Membangun dan Mengembangkan Aplikasi.....	88
Tabel 3.84 Waktu Penyelesaian Membangun dan Mengembangkan Aplikasi	89
Tabel 3.85 Biaya/Tarif Membangun dan Mengembangkan Aplikasi...	89
Tabel 3.86 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Membangun dan Mengembangkan Aplikasi	90
Tabel 3.87 Kompetensi Petugas Membangun dan Mengembangkan Aplikasi	90
Tabel 3.88 Perilaku Petugas Membangun dan Mengembangkan Aplikasi	91
Tabel 3.89 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Membangun dan Mengembangkan Aplikasi	91
Tabel 3.90 Sarana dan Prasarana Membangun dan Mengembangkan Aplikasi	92
Tabel 3.91 Total Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Selatan	93
Tabel 3.92 Rencana Aksi	104

BAB I

PENDAHULUAN

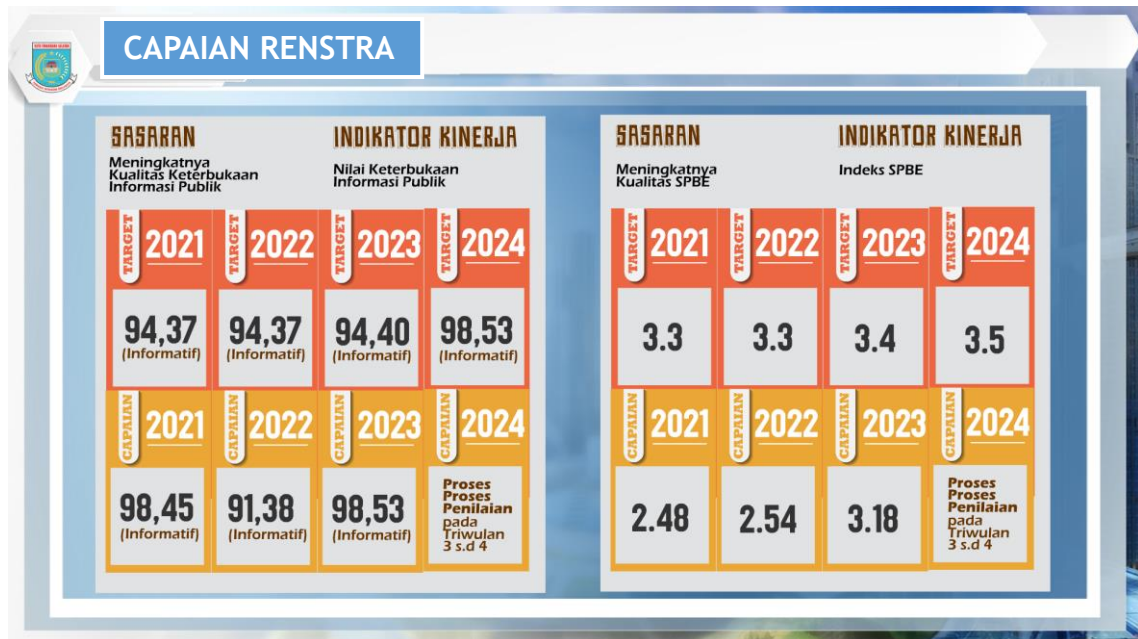
1.1. Latar Belakang

Pembangunan bidang komunikasi dan informatika memiliki peran yang sangat penting dalam menunjang efektivitas, efisiensi, transparansi dan akuntabilitas pembangunan daerah. Pembangunan komunikasi dan informatika mendorong penyebaran informasi publik dalam rangka keterbukaan informasi. Selain itu, berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi membuka peluang dan tantangan untuk menciptakan, mengakses, mengolah, dan memanfaatkan informasi secara tepat dan akurat. Informasi menjadi suatu komoditi yang sangat berharga bagi suatu daerah untuk dikuasai dalam rangka meningkatkan daya saing daerah.

Terkait dengan hal tersebut, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Selatan melakukan penataan dan penyempurnaan pelayanan publik di bidang informasi dan komunikasi. Pelayanan publik yang dilaksanakan dinas diharapkan dapat bermanfaat bagi masyarakat dengan berbagai kemudahan pelayanan. Akan tetapi, implementasi layanan harus dapat dievaluasi untuk melihat sejauh mana efektifitas layanan. Untuk mengevaluasi kinerja pelayanan kepada masyarakat, maka dibutuhkan dokumen Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan bidang Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Selatan yang diukur dari hasil Survei kepada masyarakat.

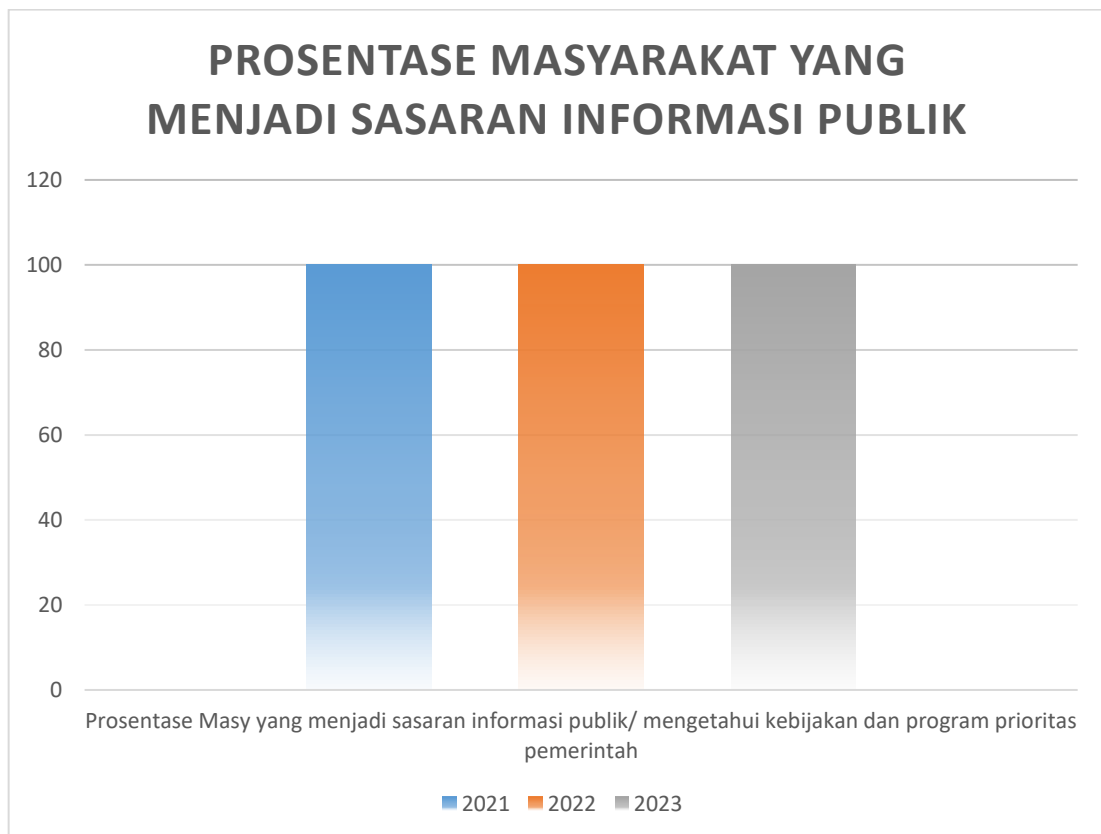
Berdasarkan rancangan Rencana Strategis (Renstra) Teknokratik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Selatan (2025-2029) dapat terlihat gambaran umum urusan Komunikasi Informatika, Statistik dan Persandian Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai berikut:

A. Capaian Rencana Strategis

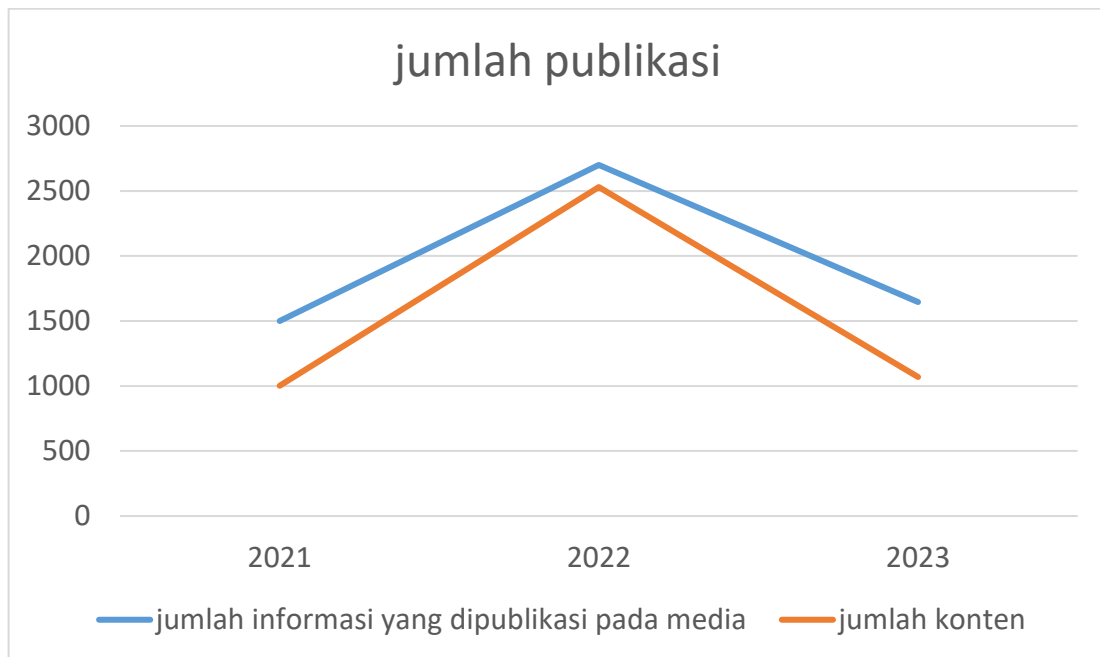


Gambar. 1.1 Grafik Capaian Rencana Strategis

B. Penyebarluasan Informasi Publik



Gambar. 1.2 Grafik Sasaran Informasi Publik



Gambar. 1.3 Grafik Jumlah Publikasi

Jumlah tayangan

2021 : 1500 2022: 2700 2023 : 1645

Jumlah konten :

2021 : 1002 2022 :2530 2023 : 1070

C. Perjalanan Wifi Publik



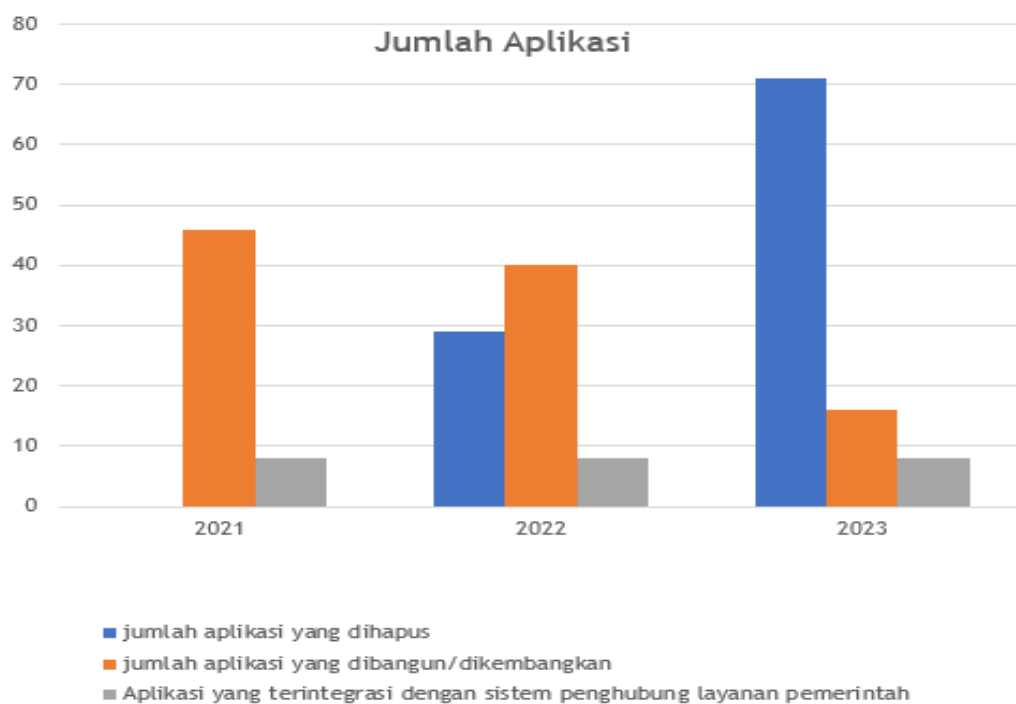
Gambar. 1.4 Grafik Perjalanan WIFI Publik

D. Sebaran Internet Publik



Gambar. 1.5 Grafik Sebaran Informasi Publik

E. Jumlah Aplikasi



Gambar. 1.6 Grafik Jumlah Aplikasi

Jumlah aplikasi semakin menurun dari **203** (2021), **174** (2022) dan menjadi **103** (2023), karena terdapat aplikasi yang tidak aktif dan dinonaktifkan dalam rangka tata kelola SPBE, Sementara aplikasi yang dibangun dari tahun 2021 : **46** aplikasi, 2022: **40** aplikasi dan 2023 sebanyak **16** aplikasi, Jumlah aplikasi yang terintegrasi dengan sistem penghubung layanan pemerintah : **8**

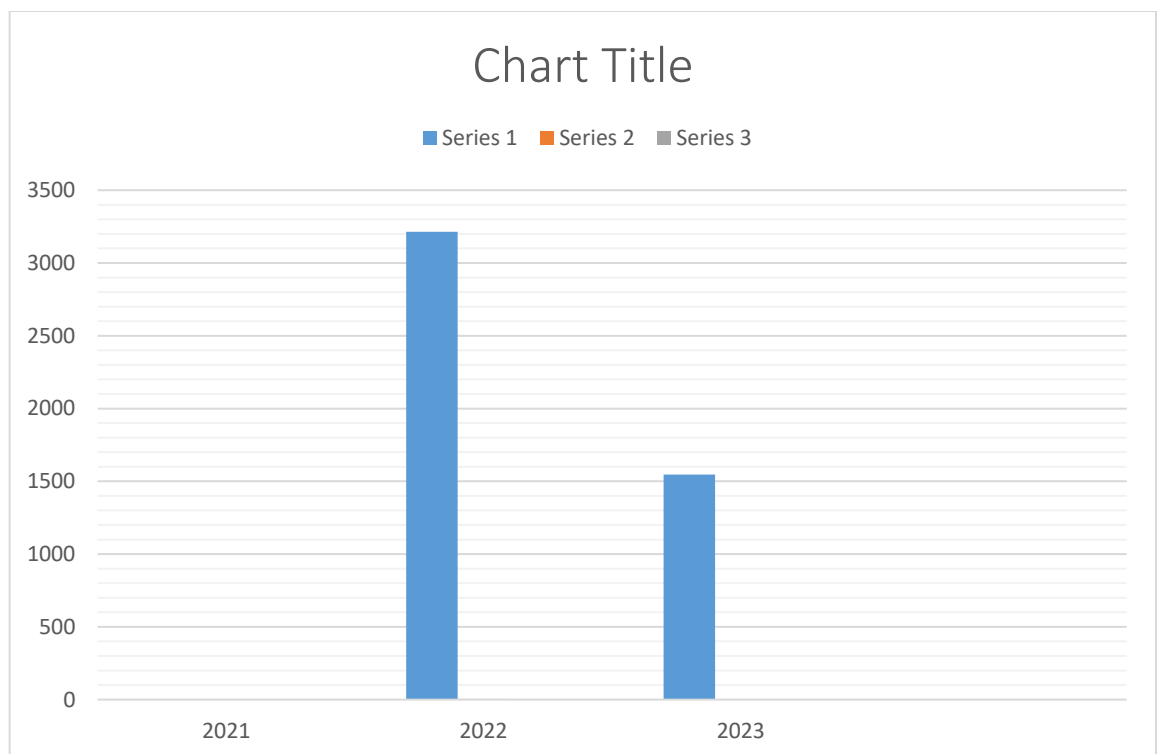
F. Kompetensi SDM TIK

Jumlah SDM yang mengikuti Digital Talent :

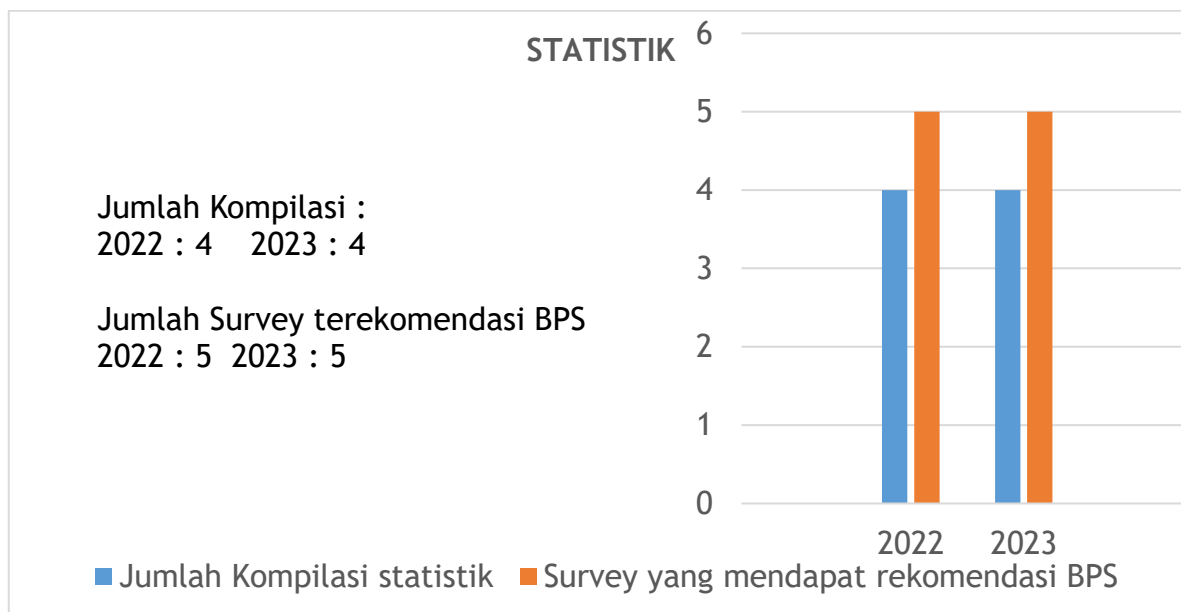
Tahun 2021s.d 2022 : **3214**

Tahun 2023 : **1546**

Total yang mengikuti Digital Talent Sebanyak **4760**



Gambar. 1.7 Grafik Kompetensi SDM TIK



Gambar. 1.8 Grafik Kompilasi Statistik

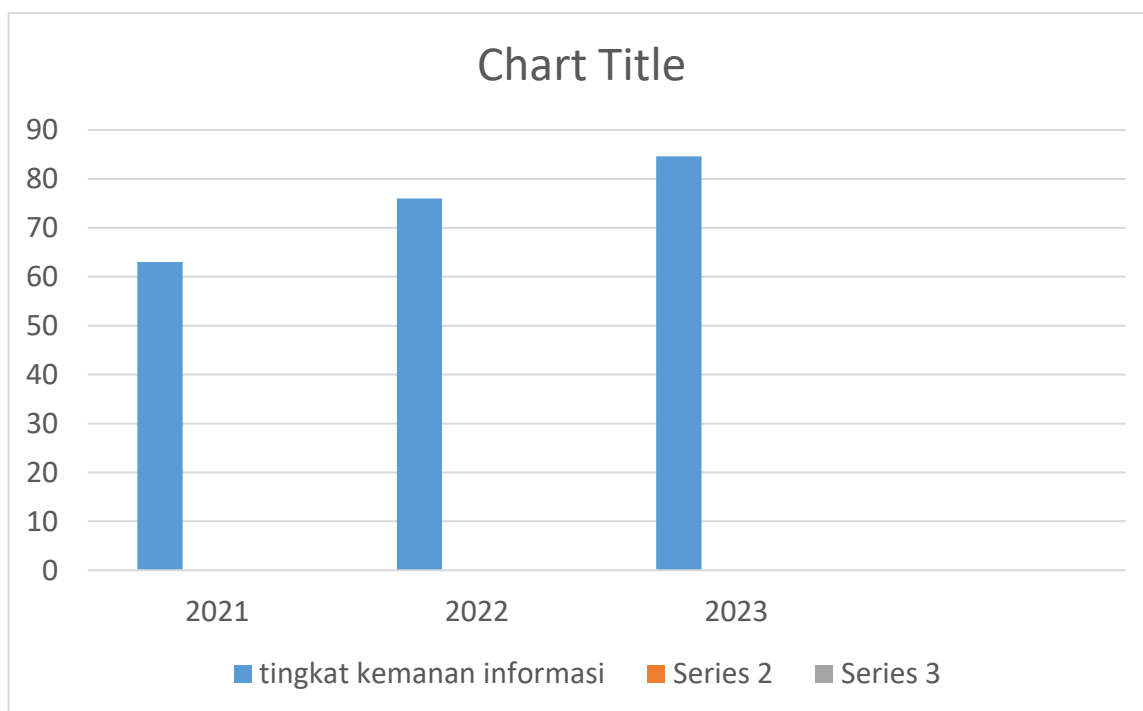
G. Persandian Untuk Pengamanan informasi

Tingkat Keamanan Informasi

2021 : 63

2022 : 76

2023 : 84,65



Gambar. 1.9 Grafik Tingkat Kemanan Informasi

Dengan melihat kondisi saat ini dan untuk mencapai target kinerja dinas, maka dibutuhkan instrumen untuk mengukur indikator tersebut. Salah satu indikator tersebut adalah dengan melihat Indeks Kepuasan Masyarakat terkait layanan pada Dinas Komunikasi Dan Informatika. Instrumen yang dipakai adalah dengan melakukan Survei kepada masyarakat melalui beberapa item penilaian.

Melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik.

Sebagai tindak lanjut dari kedua peraturan tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tersebut menjadi acuan bagi pemerintah pusat dan daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Selatan yang mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang komunikasi dan informatika, urusan statistik dan urusan persandian berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan sesuai dengan visi, misi dan program Wali Kota sebagaimana dijelaskan dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah. Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat merupakan suatu langkah yang tepat untuk mengakomodasi harapan masyarakat, menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah terutama aparat dan fasilitasnya serta sebagai alat untuk membuat program-program pemerintah yang efektif dan tepat sasaran.

1.2. Peraturan Perundangan

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini didasari oleh peraturan perundangan Pemerintah sebagai berikut:

1. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2000 tentang pembentukan Propinsi Banten;
2. Undang-undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara;
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara;
4. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah;
5. Undang-undang Nomor 15 Tahun 2004 tentang Pemeriksaan Pengelolaan dan Tanggung Jawab Keuangan Negara;
6. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional;
7. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional Tahun 2005-2025;
8. Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
9. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
10. Undang-Undang Nomor 51 Tahun 2008 tentang Pembentukan Kota Tangerang Selatan di Propinsi Banten;
11. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
12. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
13. Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2000 tentang kewenangan pemerintah dan kewenangan Propinsi sebagai Daerah otonom;
14. Peraturan Pemerintah Nomor 108 Tahun 2000 tentang Tata Cara Pertanggungjawaban Kepala Daerah;
15. Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 2004 tentang Rencana Kerja Pemerintah;



16. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Kewenangan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Kabupaten/Kota;
17. Peraturan Pemerintah Nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
18. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 22/P/M.KOMINFO/12/2010 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Komunikasi dan Informatika di Kabupaten/Kota;
19. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 14/PER/M.KOMINFO/04/2011 tentang Standar Kualitas Pelayanan Jasa Internet Teleponi untuk Keperluan Publik;
20. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 25 Tahun 2015 tentang Pelaksanaan Kewajiban Pelayanan Universal Telekomunikasi dan Informatika;
21. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 2 Tahun 2013 tentang Penyediaan Jasa Akses Internet Tanpa Kabel (Wireless) Pada Program Kewajiban Pelayanan Universal;
22. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 1 Tahun 2023 tentang Interoperabilitas Data Dalam Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dan Satu Data Indonesia;
23. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
24. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 90 Tahun 2019 tentang Klasifikasi, Kodefikasi, dan Nomenklatur Perencanaan Pembangunan dan Keuangan Daerah;
25. Peraturan Daerah Kota Tangerang Selatan Nomor 08 Tahun 2016 tentang tentang Organisasi Perangkat Daerah Kota Tangerang Selatan;
26. Peraturan Daerah Kota Tangerang Selatan Nomor 12 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Komunikasi dan Informatika;
27. Peraturan Wali Kota Tangerang Selatan Nomor 44 Tahun 2021 Tentang Rencana Strategis Perangkat Daerah Tahun 2021-2026;

28. Peraturan Wali Kota Kota Tangerang Selatan Nomor 56 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika.

1.3. Maksud dan Tujuan

Maksud Penyusunan Dokumen Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Selatan adalah sebagai bahan evaluasi bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Selatan dalam rangka peningkatan pelayanan masyarakat dibidang Komunikasi dan Informatika.

Tujuan Penyusunan Dokumen Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Selatan adalah sebagai berikut :

1. Menetapkan Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai hasil penilaian terhadap kinerja Dinas dalam hal pelayanan kepada masyarakat;
2. Memberikan pedoman sebagai bahan evaluasi peningkatan kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Selatan;

1.4. Sasaran

Sasaran kegiatan adalah terwujudnya Penyusunan **INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA TANGERANG SELATAN TAHUN 2024.**

1.5. Ruang Lingkup

Tersusunnya dokumen Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Dinas Komunikasi dan Informatika Tahun 2024 dengan mengacu pada Permen-PAN RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.6. Manfaat

Dalam rangka pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Selatan, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Selatan;
2. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Selatan secara periodik;
3. Mengetahui harapan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Selatan;
4. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Selatan;
5. Sebagai bahan masukan dalam menyusun konsep maupun kebijakan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dimasa mendatang;
6. Memicu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup pemerintah pusat dan daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
7. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Selatan.

1.7. Keluaran

Tersusunnya Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan bidang pengelolaan komunikasi dan informasi serta sarana teknologi informasi yang dilaksanakan Dinas Komunikasi dan Informatika Tahun 2024 yaitu:

1. Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan informasi publik/PPID

Survei dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat, dalam hal ini responden dapat berasal dari seluruh Perangkat Daerah atau masyarakat yang datang dan atau pernah datang ke ruang layanan PPID atau pernah

mendapat pendampingan sengketa informasi Publik. Metode Survei dapat melalui penyebaran questioner secara online atau offline dan atau dengan wawancara untuk menggali informasi lebih dalam kepada responden. Jumlah responden menyesuaikan;

2. Survei Masyarakat yang menjadi sasaran penyebaran informasi publik, mengetahui kebijakan dan program prioritas Pemerintah dan Pemerintah Daerah berdasarkan strategi komunikasi. Jumlah responden di 7 kecamatan sesuai dengan Strategi Komunikasi tahun 2024, yaitu 290 orang responden (Buku Strategi Komunikasi Pemerintah Kota Tangerang Selatan, hal. 60, Diskominfo 2024);
3. Survei kepuasan Masyarakat terhadap layanan Pembangunan dan pengembangan aplikasi, dalam hal ini responden adalah perangkat daerah yang mendapat pelayanan pembangunan dan pengembangan aplikasi dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Selatan;
4. Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan internet di ruang publik.
Survei dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyediaan dan layanan internet di ruang publik. Jumlah responden dapat ditetapkan pada lokasi titik pemasangan wifi gratis di 54 kelurahan minimal 3 lokasi per kelurahan. Metode Survei dilakukan melalui penyebaran questioner secara offline dan dengan wawancara untuk menggali informasi lebih dalam kepada responden;

Hasil pekerjaan didapat berdasarkan :

- + Pembuatan daftar pertanyaan (questioner);
- + Penyebaran questioner kepada responden yang dilakukan kepada masyarakat/ pengguna layanan;
- + Pengumpulan data;
- + Pengolahan data menggunakan skala Likert dan analisa data, dengan menggunakan metodologi statistik ilmiah berdasarkan prinsip-prinsip akademis dan akuntabilitas serta profesionalisme pekerjaan.
- + Penyusunan Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM

- ✚ Pelaksanaan dan Teknik Survei berdasarkan PermenPAN RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Untuk Penyelenggara Pelayanan Publik beserta lampirannya.
- ✚ Unsur-unsur yang dimintai pendapat kepada responden adalah :
 1. Persyaratan;
 2. Sistem, Mekanisme, Prosedur;
 3. Waktu Penyelesaian (dapat diganti dengan berapa lama waktu responden untuk menggunakan fasilitas, contoh internet/wifi gratis);
 4. Biaya/Tarif (dapat diganti pertanyaanya apabila gratis);
 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan;
 6. Kompetensi pelaksana (dapat diganti bila bentuk layanannnya tidak tatap muka secara online atau offline);
 7. Perilaku Pelaksana (dapat diganti bila bentuk layanannnya tidak tatap muka secara online atau offline);
 8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan;
 9. Sarana dan Prasarana (dapat berupa fisik atau non fisik);

Khusus untuk Survei terhadap masyarakat yang menjadi sasaran, mengetahui kebijakan program prioritas pemerintah dan pemerintah daerah, mengacu pada dokumen Strategi Komunikasi Tahun 2024, dengan pertanyaan lebih kepada apakah masyarakat mengetahui kebijakan dan program prioritas pemerintah dan pemerintah daerah.

Survei ini bertujuan untuk mengetahui berapa prosentase masyarakat yang mengetahui kebijakan dan program prioritas pemerintah dan pemerintah Kota Tangerang Selatan.

1.8. Jangka Waktu Pelaksanaan Pekerjaan

Jangka waktu penyelesaian pekerjaan adalah 2 (dua) bulan / 60 (enam puluh) hari kalender.



1.9. Personil Tim Pelaksanaan Pekerjaan

NO	NAMA	POSISI
1.	Yasin, S.Kom, M.Kom	Leader/Analisis Data
2.	Ackto Priyandi, S.Kom	Pengolah Data
3.	Elsa indryanti, S. Stat	Surveior

Tabel 1.1. Personil Tim Pelaksanaan Pekerjaan

1.10. Jadwal Pelaksanaan Pekerjaan

NO	Uraian	Bulan I				Bulan II			
		I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII
1	Persiapan								
2	Studi literatur								
3	Laporan Pendahuluan								
4	Survey data								
5	Pengolahan Data								
6	Laporan Akhir								
7	Monitoring								

Tabel 1.1. Jadwal Pelaksanaan Pekerjaan



1.11. Laporan

a. Laporan Pendahuluan

Laporan Pendahuluan memuat: Rencana Kerja, Metodologi dan Jadwal Pelaksanaan Pekerjaan, laporan pendahuluan ini juga harus diserahkan selambat-lambatnya: 8 (delapan) hari kalender sejak SPMK diterbitkan sebanyak 5 (lima) buku laporan kertas ukuran A4;

b. Laporan Akhir

Laporan Akhir memuat: Hasil Pelaksanaan Pekerjaan dan tahapan yang telah dilaksanakan dalam penyelesaian pekerjaan Laporan harus diserahkan selambat-lambatnya: 2 (dua) Bulan / 60 (enam puluh) hari kalender sejak SPMK diterbitkan sebanyak 5 (lima) buku laporan kertas ukuran A4.

BAB II

METODE SURVEI

Untuk pelaksanaan pekerjaan Penyusunan Dokumen Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Selatan, kami sebagai konsultan terlebih dahulu berkonsultasi dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Selatan secara intens dan mempelajari Kerangka Acuan Kerja (KAK) yang telah kami terima untuk melakukan analisa ruang lingkup pekerjaan, sasaran dan output pekerjaan, sehingga kami dapat melakukan pemetaan terkait pelaksanaan pekerjaan dari waktu pelaksanaan, tim pelaksana, jadwal pelaksanaan pekerjaan dan beberapa hal yang berkaitan dengan pekerjaan Penyusunan Dokumen Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Selatan. agar output pekerjaan tersebut sesuai dengan yang diharapkan dan dapat di implementasikan dengan baik.

2.1. Pelaksanaan dan Teknik Survei

Untuk melakukan Survei secara periodik indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Selatan dilakukan melalui metode kualitatif dengan pengukuran Skala Likert sebagai alat pengumpul data kepada pengguna jasa layanan (responden).

Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Adapun tahapan Survei adalah sebagai berikut:



Gambar 2.1. Tahapan Survei

2.1.1. Menyusun Instrumen Survei

Instrumen Survei didefinisikan sebagai keseluruhan struktur Survei, termasuk instruksi, bagian, judul, dan navigasi, yang dirancang untuk memandu responden tentang cara berinteraksi dengan pertanyaan Survei secara efektif.

Dalam penyusunan instrumen Survei ada beberapa hal yang diperhatikan adalah sebagai berikut:

1. Menentukan variabel-variabel yang akan diteliti
2. Menjabarkan variabel-variabel tersebut ke dalam indikator
3. Merumuskan setiap indikator menjadi butir-butir instrumen
4. Menyiapkan petunjuk pengisian instrumen
5. Melakukan uji coba
6. Menganalisis kesahihan dan keterandalan

Selain itu, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan saat menyusun instrumen Survei, yaitu:

1. Judul dan pembukaan yang menjelaskan tujuan Survei secara keseluruhan
2. Seimbangkan spasi kosong untuk meningkatkan keterbacaan
3. Sertakan petunjuk dan pertanyaan yang mudah dipahami
4. Kalimat harus disusun secara logis sehingga responden dapat memahami.

2.1.2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel

Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel dalam penelitian dapat dilakukan dengan cara:

1. Menentukan populasi yang akan diamati;
2. Menentukan kerangka sampel dan kumpulan peristiwa yang mungkin terjadi;
3. Menentukan teknik pengambilan sampel yang tepat;
4. Melakukan pengambilan sampel;
5. Melakukan pemeriksaan ulang pada proses pengambilan sampel.

Teknik pengambilan sampel dapat dibagi menjadi dua jenis, yaitu probability sampling dan nonprobability sampling. Probability sampling atau random sampling adalah teknik pengambilan sampel secara acak yang memberikan kesempatan yang sama kepada seluruh anggota populasi untuk menjadi sampel. Teknik ini biasanya digunakan untuk populasi yang jumlah anggotanya bisa ditentukan terlebih dahulu.

Nonprobability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang tidak acak, sehingga tidak semua elemen populasi memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi sampel.

2.1.3. Menentukan Responden

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan Survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Yaitu sebagai berikut:

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

Berikut data penduduk dari BPS pada tahun 2024: Populasi (N) Kota Tangerang Selatan adalah 1.404.785 penduduk, maka minimal sampel (n) yang dibutuhkan yaitu 384 jiwa.

2.1.4. Melaksanakan Survei

Pelaksanaan Survei adalah tahap penting dalam proses pengumpulan data yang melibatkan berbagai kegiatan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh valid, reliabel, dan relevan.

Pada tahap pelaksanaan Survei ini, Surveior membagikan kuesioner kepada responden menggunakan 2 teknik Survei yaitu membagikan secara langsung atau tatap muka dan *online* (melalui *gforms*). Lalu pada saat yang bersamaan Surveior mengumpulkan kuesioner yang dibagikan kepada

responden. Serta Surveior akan membantu responden dalam pengisian kuesioner jika diperlukan.

2.1.5. Mengolah Hasil Survei

Mengolah hasil Survei adalah tahap penting untuk menganalisis data yang telah dikumpulkan dan mendapatkan wawasan yang berguna dari hasil Survei.

Setelah Surveior mengumpulkan hasil Survei, hasil Survei tersebut diperiksa kembali oleh tim pengolah data untuk memastikan bahwa data tersebut valid dan tidak ada kesalahan. Lalu hasil Survei dimasukkan ke dalam aplikasi pengolah data statistik (excel). Tim pengolah data menghitung statistik dengan unsur Nilai Persepsi, Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (x) dan Kinerja Unit Pelayanan (y).

2.1.5.1. Pengukuran Skala Likert

Skala Likert adalah alat yang sering digunakan dalam survei dan penelitian untuk mengukur sikap, opini, atau persepsi seseorang terhadap suatu pernyataan. Skala ini dinamai menurut psikolog Rensis Likert yang pertama kali mengembangkan metode ini pada tahun 1932.

a. Cara Kerja Skala Likert:

1. Pernyataan

Responden diberikan beberapa pernyataan terkait topik tertentu. Pernyataan ini biasanya bersifat positif atau negatif.

2. Skala Penilaian

Responden diminta untuk menunjukkan tingkat kesetujuan atau ketidaksetujuan mereka terhadap setiap pernyataan dengan memilih dari rentang pilihan yang telah ditentukan. Pilihan ini sering kali berupa angka dengan deskripsi kata yang berbeda.

Contoh Skala Likert Umum:

1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Netral

4. Setuju
5. Sangat Setuju

b. Penggunaan Skala Likert

1. Penyusunan Kuesioner

Dalam penelitian survei, skala Likert digunakan untuk mengumpulkan data tentang sikap atau pendapat responden. Misalnya, untuk mengukur kepuasan pelanggan, peneliti dapat meminta responden menilai berbagai aspek layanan dengan skala Likert.

2. Analisis Data

Setelah data dikumpulkan, peneliti dapat menganalisis hasil untuk melihat tren atau pola dalam sikap responden. Skala Likert memudahkan untuk menghitung rata-rata, median, atau distribusi frekuensi jawaban.

c. Keuntungan Skala Likert

1. Mudah Dipaham

Responden umumnya memahami skala ini karena pilihan jawabannya sangat jelas dan sederhana.

2. Fleksibilitas

Skala Likert dapat disesuaikan dengan berbagai jumlah poin (misalnya, 5, 7, atau 10 poin) tergantung pada kebutuhan penelitian.

3. Menyediakan Data Kuantitatif

Memudahkan analisis statistik karena data yang dikumpulkan bersifat kuantitatif.

d. Pertimbangan

1. Bias Sentimen Tengah

Beberapa responden mungkin cenderung memilih pilihan netral daripada mengambil posisi yang lebih ekstrem.

2. Interpretasi Subjektif

Makna dari setiap pilihan jawaban bisa bervariasi antar individu, sehingga peneliti perlu berhati-hati dalam interpretasi hasil.

Dengan menggunakan skala Likert dengan cara yang tepat, peneliti dapat memperoleh wawasan yang berharga tentang sikap dan opini responden.

Contoh Pengukuran Skala Linkert jika yang dikaji adalah 9 unsur

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Interpretasi nilai KM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus $\rightarrow \text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
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

Contoh pengolahan Data Survei

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	Persyaratan pelayanan	3,45
2	Prosedur pelayanan	2,65
3	Waktu pelayanan	3,53
4	Biaya/Tarif pelayanan	2,31
5	Produk spesifikasi jenis layanan	3,21
6	Kompetensi pelaksana	2,13
7	Perilaku pelaksana	3,12
8	Penanganan Pengaduan	2,43
9	Sarana dan Prasarana	1,55

Peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk diperbaiki.

Apabila diketahui nilai rata-rata unsur dari masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel di samping, maka untuk mengetahui indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3,45 \times 0,11) + (2,65 \times 0,11) + (3,53 \times 0,11) + (2,31 \times 0,11) + (3,21 \times 0,11) + (2,13 \times 0,11) + (3,12 \times 0,11) + (2,43 \times 0,11) + (1,55 \times 0,11) = \text{Nilai indeks adalah } 2,6818$$

KESIMPULAN:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $2,6818 \times 25 = 67,045$
- Mutu pelayanan C
- Kinerja unit pelayanan Kurang Baik

2.1.6. Menyajikan dan Melaporkan Hasil Survei

Menyajikan dan melaporkan hasil Survei adalah langkah krusial untuk mengkomunikasikan temuan Survei dengan cara yang jelas, informatif, dan persuasif. Laporan yang baik tidak hanya menyajikan data tetapi juga memberikan analisis dan rekomendasi yang membantu pemangku kepentingan membuat keputusan berdasarkan hasil Survei.

- Judul dan Halaman Sampul



- Judul: Buat judul yang spesifik dan jelas, mencerminkan topik survei.
- Subjudul: Sertakan subjudul jika diperlukan untuk menjelaskan lebih lanjut tentang survei.
- Informasi Kontak: Cantumkan nama organisasi, penulis laporan, tanggal, dan informasi kontak.
- Logo: Jika relevan, tambahkan logo organisasi untuk tampilan profesional.

2. Daftar Isi

Daftar Isi: Sertakan daftar isi yang jelas agar pembaca dapat dengan mudah menemukan bagian-bagian laporan.

3. Pendahuluan

- Latar Belakang: Jelaskan konteks dan tujuan survei. Kenapa survei dilakukan dan masalah apa yang ingin dipecahkan?
- Tujuan Survei: Sebutkan tujuan spesifik dari survei dan apa yang ingin dicapai.
- Deskripsikan desain survei, termasuk jenis survei (misalnya, kuesioner online, wawancara telepon), jumlah responden, dan teknik pengambilan sampel.

4. Metodologi

- Desain Survei
Struktur survei, jenis pertanyaan (terbuka, tertutup, skala Likert, dll.), dan cara pertanyaan disusun.
- Sampling
Pemilihan sampel, ukuran sampel, dan representativitas.
- Pengumpulan Data
Cara mengumpulkan data (misalnya, alat survei, metode distribusi).
- Tingkat Respons
Sertakan informasi tentang tingkat respons dan bagaimana data yang hilang ditangani.

5. Hasil

Presentasi Data disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan diagram.

6. Analisis dan Interpretasi

- Analisis



Tampilkan analisis yang lebih mendalam tentang data. Diskusikan pola atau - tren yang muncul.

- Perbandingan:

Jika relevan, bandingkan hasil survei dengan data historis, benchmark, atau survei lain.

- Insight:

Berikan wawasan tentang apa arti hasil tersebut bagi organisasi atau topik yang diteliti.

7. Kesimpulan

- Ringkasan Temuan

Sediakan ringkasan singkat dari hasil survei yang paling penting.

- Implikasi: Diskusikan implikasi dari temuan, termasuk bagaimana hasil survei dapat mempengaruhi keputusan atau kebijakan.

8. Rekomendasi

- Saran

Berikan rekomendasi konkret berdasarkan hasil survei. Misalnya, jika survei menunjukkan kepuasan pelanggan yang rendah dalam aspek tertentu, rekomendasikan langkah-langkah perbaikan.

- Tindakan

Jika relevan, sarankan tindakan atau strategi yang harus diambil berdasarkan temuan.

9. Lampiran

10. Penyampaian Laporan



2.2. Desain Kuisisioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA (DISKOMINFO) KOTA TANGERANG SELATAN

Tanggal Survei:

DATA RESPONDEN

Nama Lengkap :
No. HP : (opsional)
e-mail : (opsional)
Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan
Usia (Tahun) : ☐ 15-24 ☐ 25-34
Pendidikan Terakhir : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ Diploma
: ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI/Polri ☐ Wirausaha ☐ Swasta
: ☐ Pelajar ☐ Freelancer ☐ IRT ☐ Tidak Bekerja
: ☐ Lainnya _____ (sebutkan)
Lokasi survei :

WIFI

Apakah Anda pernah menggunakan layanan *Free WiFi* yang disediakan oleh Diskominfo Tangsel? ☐ Ya, sering ☐ Ya, jarang
☐ Ya, kadang-kadang ☐ Tidak pernah

Apakah kecepatan *Free WiFi* tersebut sudah memenuhi kebutuhan Anda? ☐ Sangat memuaskan ☐ Cukup memuaskan
☐ Memuaskan ☐ Tidak memuaskan

Pada waktu kapan Anda biasanya menggunakan fasilitas *Free WiFi* ini? ☐ Pagi ☐ Siang ☐ Sore ☐ Malam

Hari apa dalam seminggu Anda paling sering menggunakan *Free WiFi* ini? ☐ Hari Kerja ☐ Akhir Pekan

Dalam situasi apa Anda paling sering memanfaatkan *Free WiFi* ini? ☐ Belajar ☐ Bersosialisasi
☐ Bekerja ☐ Hiburan

Berapa lama Anda biasanya menggunakan *Free WiFi* dalam satu sesi? ☐ < 30 menit ☐ 1 - 2 Jam
☐ 30 Menit – 1 Jam ☐ > 2 Jam



Seberapa sering Anda mengalami gangguan koneksi pada layanan *Free WiFi* (misalnya, koneksi mati atau jaringan hilang)?

- | | |
|--|---------------------------------------|
| ☐ Sangat sering | ☐ Jarang |
| ☐ Sering | ☐ Tidak pernah |

Seberapa aman Anda merasa saat menggunakan *Free WiFi* ini, terkait privasi dan data pribadi Anda?

- | | |
|--------------------------------------|--------------------------------------|
| ☐ Sangat aman | ☐ Kurang aman |
| ☐ Aman | ☐ Tidak aman |

Apakah Anda mengetahui nomor pengaduan layanan *Free WiFi* di Kota Tangerang Selatan?

- | | |
|-----------------------------|--------------------------------|
| ☐ Ya | ☐ Tidak |
|-----------------------------|--------------------------------|

Seberapa penting layanan *Free WiFi* ini bagi Anda?

- | | |
|---|---|
| ☐ Sangat penting | ☐ Cukup penting |
| ☐ Penting | ☐ Kurang penting |
| | ☐ Tidak penting |

Seberapa puas Anda dengan ketersediaan *WiFi gratis* di lokasi-lokasi umum

- | | |
|--------------------------------------|--------------------------------------|
| ☐ Sangat puas | ☐ Cukup puas |
| ☐ Puas | ☐ Kurang puas |
| | ☐ Tidak puas |

Apakah ada saran untuk peningkatan layanan *Free WiFi* ini?

INFORMASI PUBLIK

Apakah Anda mengetahui kebijakan-kebijakan yang diterapkan oleh Pemerintah Kota Tangerang Selatan?

- | | |
|--|--|
| ☐ Ya, sering | ☐ Pernah, tapi jarang |
| ☐ Ya, kadang-kadang | ☐ Tidak pernah |

Apakah Anda pernah menggunakan platform yang disediakan oleh Diskominfo Tangerang Selatan untuk mendapatkan informasi publik tersebut?

- | | |
|--|--|
| ☐ Ya, sering | ☐ Pernah, tapi jarang |
| ☐ Ya, kadang-kadang | ☐ Tidak pernah |

Platform apa yang paling sering Anda gunakan untuk mendapatkan informasi dari Diskominfo Tansel?

- | |
|---|
| ☐ Media sosial (instagram, youtube, dll) |
| ☐ Website resmi Diskominfo Tansel |
| ☐ Media luar ruang/media massa |

Apakah Anda mengetahui akun Instagram @humaskotatangsel dan/atau akun Youtube Humas Kota Tangerang Selatan?

- | |
|--------------------------------|
| ☐ Ya |
| ☐ Tidak |

Konten apa yang paling Anda sukai dari akun Instagram @humaskotatangsel dan/atau akun Youtube Humas Kota Tangerang Selatan?

- | |
|----------------------------------|
| ☐ Reels |
| ☐ Post |
| ☐ Youtube |

Seberapa relevan konten yang dibagikan dengan minat dan kebutuhan Anda?

- | | |
|---|---|
| ☐ Sangat relevan | ☐ Kurang relevan |
| ☐ Relevan | ☐ Tidak relevan |

Bagaimana kualitas visual dari postingan akun tersebut (foto, video, desain)?

- | | |
|--------------------------------------|--|
| ☐ Sangat baik | ☐ Kurang |
| ☐ Baik | ☐ Sangat kurang |



Apakah Anda merasa informasi yang kami bagikan di Instagram mudah dipahami?	☐ Sangat mudah ☐ Mudah	☐ Sulit ☐ Sangat sulit
Jenis konten apa yang paling sering Anda cari di platform informasi publik Diskominfo Tangsel?	☐ Pengumuman dan kebijakan pemerintah ☐ Informasi layanan publik ☐ Berita dan kegiatan pemerintah daerah ☐ Data statistik dan laporan publik ☐ Panduan dan tutorial layanan digital ☐ Lainnya, sebutkan:	
Apa yang menurut Anda perlu ditingkatkan dari penyebaran informasi Diskominfo Tangsel?	☐ Kecepatan pembaruan informasi ☐ Kualitas dan keakuratan informasi ☐ Frekuensi posting ☐ Interaksi dan responsivitas ☐ Aksesibilitas platform di berbagai perangkat	
Seberapa penting informasi publik yang disediakan oleh pemerintah bagi kebutuhan Anda secara umum?	☐ Sangat penting ☐ Penting	☐ Cukup penting ☐ Kurang Penting ☐ Tidak penting
Apakah Anda merasa puas dengan kualitas informasi yang diberikan (akurat, terkini, dan relevan)?	☐ Sangat puas ☐ Puas	☐ Cukup puas ☐ Kurang puas ☐ Tidak puas
Apakah saran tambahan untuk meningkatkan kualitas informasi publik melalui media sosial, website, atau media luar yang disediakan Diskominfo Tangsel?		

PEMBANGUNAN DAN PENGEMBANGAN APLIKASI

Apakah perangkat daerah Anda menggunakan aplikasi yang dikembangkan oleh Diskominfo Tangsel dalam kegiatan operasional sehari-hari?	☐ Ya, kami menggunakan beberapa aplikasi ☐ Ya, tetapi hanya satu atau dua aplikasi ☐ Tidak, kami tidak menggunakan aplikasi tersebut ☐ Tidak tahu	
Seberapa sering aplikasi yang disediakan oleh Diskominfo Tangsel digunakan untuk mempermudah pekerjaan di perangkat daerah Anda?	☐ Sering ☐ Kadang-kadang	☐ Jarang ☐ Tidak pernah
Apakah Anda merasa fitur-fitur yang disediakan dalam aplikasi sudah memadai untuk mendukung pekerjaan sehari-hari?	☐ Sangat memadai ☐ Memadai	☐ Kurang memadai ☐ Tidak memadai
Bagaimana penilaian Anda terhadap tampilan antarmuka (<i>user interface</i>) aplikasi yang disediakan?	☐ Sangat menarik dan mudah digunakan ☐ Cukup menarik dan mudah digunakan ☐ Kurang menarik dan sulit digunakan ☐ Tidak menarik dan sangat sulit digunakan	



Apakah sistem yang dikembangkan oleh Diskominfo Tangsel saat ini sudah terintegrasi dengan sistem lain yang digunakan oleh perangkat daerah Anda?

- ☐ Ya, sudah sepenuhnya terintegrasi
☐ Ya, Sebagian terintegrasi
☐ Tidak, belum terintegrasi sama sekali
☐ Tidak tahu

Seberapa puas Anda dengan kemudahan akses dan penggunaan fitur-fitur di dalam aplikasi, serta kinerja aplikasi (kecepatan, stabilitas) saat digunakan?

- ☐ Sangat memuaskan
☐ Memuaskan
☐ Kurang memuaskan
☐ Tidak memuaskan

Seberapa cepat Diskominfo Tangsel menanggapi keluhan atau masalah yang disampaikan oleh perangkat daerah Anda terkait aplikasi?

- ☐ Sangat cepat
☐ Cepat
☐ Kurang cepat
☐ Lambat

Bagaimana kualitas solusi yang diberikan oleh Diskominfo Tangsel atas keluhan yang disampaikan oleh perangkat daerah Anda?

- ☐ Sangat memuaskan
☐ Memuaskan
☐ Kurang memuaskan
☐ Tidak memuaskan

Seberapa penting aplikasi yang disediakan oleh Pemerintah Kota Tangerang Selatan bagi Anda secara umum?

- ☐ Sangat penting
☐ Penting
☐ Cukup penting
☐ Kurang Penting
☐ Tidak penting sama sekali

Seberapa puas Anda terhadap aplikasi yang disediakan oleh Pemerintah Kota Tangerang Selatan?

- ☐ Sangat puas
☐ Puas
☐ Cukup puas
☐ Kurang puas
☐ Tidak puas sama sekali

Apa saran umum Anda untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas aplikasi Pemerintah Kota Tangerang Selatan?

PPID

Apakah Anda pernah menggunakan layanan PPID/e-PPID Pemerintah Kota Tangerang Selatan?

- ☐ Ya ☐ Tidak

Bagaimana Anda mengetahui tentang layanan PPID/e-PPID Pemerintah Kota Tangerang Selatan?

- ☐ Banner/spanduk
☐ Orang lain/rekan kerja
☐ Media sosial/*website* resmi
☐ Kunjungan langsung ke kantor
☐ Lainnya _____



Apa alasan utama Anda menggunakan layanan PPID/e-PPID Pemerintah Kota Tangerang Selatan?	☐ Mencari informasi yang belum tersedia secara publik ☐ Mengajukan permohonan data atau dokumen tertentu ☐ Melaporkan masalah atau memberikan saran ☐ Melakukan riset atau penelitian ☐ Lainnya _____
Seberapa sering Anda menggunakan layanan PPID/e-PPID Pemerintah Kota Tangerang Selatan?	☐ Sering, lebih dari sekali sebulan ☐ Kadang-kadang, beberapa kali dalam setahun ☐ Jarang, sekali atau dua kali saja ☐ Tidak pernah menggunakan layanan PPID
Apakah informasi yang Anda cari tersedia di layanan PPID/e-PPID Pemerintah Kota Tangerang Selatan?	☐ Ya, selalu tersedia ☐ Ya, sebagian besar tersedia ☐ Tidak selalu tersedia ☐ Tidak tersedia sama sekali
Seberapa penting menurut Anda ketersediaan informasi publik yang akurat dan terbaru pada layanan PPID/e-PPID?	☐ Sangat penting ☐ Penting ☐ Cukup penting ☐ Kurang penting ☐ Tidak penting
Seberapa puas Anda dengan pelayanan yang diberikan oleh PPID Pemerintah Kota Tangerang Selatan?	☐ Sangat puas ☐ Puas ☐ Cukup puas ☐ Kurang puas ☐ Tidak puas
Apa saran Anda untuk meningkatkan kualitas pelayanan PPID Pemerintah Kota Tangerang Selatan?	

Berikan penilaian Anda terhadap pernyataan-pernyataan berikut dengan memilih salah satu dari skala Likert berikut, dan beri tanda ceklis (✓) pada kotak yang tersedia sesuai dengan pendapat Anda:

- 1 : Sangat Tidak Setuju
 2 : Tidak Setuju
 3 : Setuju
 4 : Sangat Setuju

PERSYARATAN

Pernyataan	1	2	3	4
Persyaratan untuk menggunakan layanan <i>Free WiFi</i> jelas dan mudah dipahami	☐	☐	☐	☐
Akses informasi melalui <i>website</i> /media sosial/media massa yang disediakan pemerintah mudah	☐	☐	☐	☐
Persyaratan untuk pembangunan dan pengembangan aplikasi jelas dan mudah dipahami oleh semua pihak terkait	☐	☐	☐	☐



Persyaratan untuk mengajukan permohonan informasi melalui PPID/e-PPID jelas dan mudah dipahami	☐	☐	☐	☐
--	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

PROSEDUR

Pernyataan	1	2	3	4
Prosedur untuk terhubung dengan layanan <i>Free WiFi</i> sangat mudah	☐	☐	☐	☐
Prosedur untuk mencari informasi melalui <i>website</i> /media sosial/media massa mudah diikuti dan tidak membingungkan	☐	☐	☐	☐
Prosedur pengajuan dan pengembangan aplikasi dilakukan dengan langkah-langkah yang sistematis dan teratur	☐	☐	☐	☐
Prosedur untuk mengajukan permohonan informasi melalui PPID/e-PPID sangat mudah	☐	☐	☐	☐

WAKTU PENYELESAIAN

Pernyataan	1	2	3	4
Waktu yang dibutuhkan untuk dapat terhubung ke layanan <i>Free WiFi</i> singkat	☐	☐	☐	☐
Infomasi di <i>website</i> /media sosial/media massa diperbarui secara berkala	☐	☐	☐	☐
Proses pembangunan aplikasi diselesaikan sesuai dengan jadwal yang telah disepakati	☐	☐	☐	☐
Permohonan informasi melalui PPID/e-PPID diproses dan diselesaikan dalam waktu yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku	☐	☐	☐	☐

BIAYA / TARIF

Pernyataan	1	2	3	4
Saya merasa puas dengan kualitas layanan <i>Free WiFi</i> yang diberikan secara gratis oleh pemerintah	☐	☐	☐	☐
Saya puas dengan layanan informasi di <i>website</i> /media sosial/media massa pemerintah yang dapat diakses secara gratis	☐	☐	☐	☐
Saya puas dengan kualitas pembangunan dan pengembangan aplikasi yang didanai oleh pemerintah	☐	☐	☐	☐
Saya merasa puas dengan pelayanan PPID/e-PPID yang diberikan secara gratis oleh pemerintah	☐	☐	☐	☐

PRODUK SPESIFIKASI JENIS LAYANAN

Pernyataan	1	2	3	4
Layanan <i>Free WiFi</i> ini sesuai dengan kebutuhan saya untuk mengakses internet	☐	☐	☐	☐
Informasi yang disampaikan melalui <i>website</i> /media sosial/media massa pemerintah sangat relevan dan sesuai dengan kebutuhan saya	☐	☐	☐	☐
Aplikasi yang dikembangkan memenuhi spesifikasi yang telah ditetapkan dan memenuhi kebutuhan pengguna	☐	☐	☐	☐
Informasi yang disediakan melalui PPID/e-PPID memenuhi spesifikasi dan kebutuhan yang diharapkan oleh publik	☐	☐	☐	☐

KOMPETENSI PELAKSANA

Pernyataan	1	2	3	4
Meskipun tidak berinteraksi langsung dengan petugas, layanan <i>Free WiFi</i> berfungsi dengan baik tanpa masalah	☐	☐	☐	☐
Tim <i>website</i> /media sosial memiliki keterampilan yang baik dalam menyusun dan menyebarkan informasi.	☐	☐	☐	☐
Tim pengembang aplikasi memiliki keterampilan dan pengetahuan yang memadai dalam pengembangan perangkat lunak	☐	☐	☐	☐
Petugas PPID sangat kompeten dalam memberikan pelayanan informasi dengan tepat dan akurat	☐	☐	☐	☐

PERILAKU PELAKSANA

Pernyataan	1	2	3	4
Layanan <i>Free WiFi</i> yang diberikan mencerminkan kepedulian petugas terhadap kenyamanan pengguna	☐	☐	☐	☐
Tim <i>website</i> /media sosial bersikap profesional dan responsif terhadap komentar, pertanyaan, atau <i>feedback</i> dari publik	☐	☐	☐	☐
Tim pengembangan aplikasi menunjukkan sikap profesional dan komunikatif selama proses pengembangan	☐	☐	☐	☐
Petugas PPID selalu bersikap ramah dan sopan dalam melayani permohonan informasi	☐	☐	☐	☐

**PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN**

Pernyataan	1	2	3	4
Pengaduan terkait masalah <i>Free WiFi</i> ditangani dengan cepat dan efektif	☐	☐	☐	☐
Pengaduan atau saran yang disampaikan melalui <i>website/media sosial</i> selalu ditanggapi dengan baik	☐	☐	☐	☐
Keluhan, saran, atau masukan mengenai aplikasi yang dikembangkan ditangani dengan cepat dan efektif oleh pihak pengembang	☐	☐	☐	☐
Pengaduan terkait pelayanan informasi dari PPID/e-PPID selalu ditangani dengan baik	☐	☐	☐	☐

SARANA DAN PRASARANA

Pernyataan	1	2	3	4
Sarana dan prasarana <i>Free WiFi</i> yang disediakan sudah memadai untuk kebutuhan pengguna	☐	☐	☐	☐
<i>Website</i> memiliki desain dan fungsionalitas yang memadai untuk memenuhi kebutuhan pengguna	☐	☐	☐	☐
Sarana dan prasarana yang digunakan dalam proses pengembangan aplikasi memadai dan mendukung keberhasilan proyek	☐	☐	☐	☐
Sarana dan prasarana untuk mendapatkan pelayanan informasi dari PPID/e-PPID sangat baik	☐	☐	☐	☐

BAB III

HASIL SURVEI

Untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Selatan maka dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) berdasarkan hasil pengumpulan data, Jumlah responden Wifi, Informasi Publik, PPID sebanyak **433** responden, Jumlah responden Layanan *Website* & Aplikasi OPD sebanyak **52** responden, Jumlah responden Layanan PPID (OPD) sebanyak **14** responden, jadi total data responden yaitu berjumlah **499** responden. Adapun rincian data responden adalah sebagai berikut:

3.1 Profil Demografi Responden

a. Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	
Jenis Kelamin	Jumlah
Laki-laki	344
Perempuan	155
Total	499

Tabel 3.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

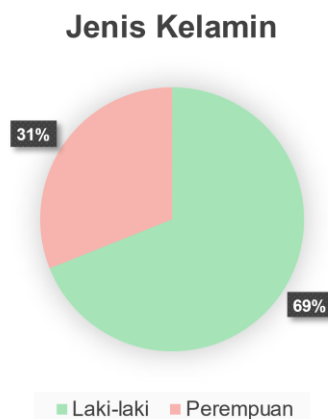


Diagram 3.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Responden mayoritas laki-laki dengan presentase 69% atau 344 orang dari 499 orang responden. Yaitu responden laki laki berjumlah 344 dan perempuan berjumlah 155.

b. Pekerjaan Responden

Pekerjaan	
Pekerjaan	Jumlah
ASN	9
Non - ASN	4
P3K	78
Buruh	20
Freelancer	41
Ibu Rumah Tangga	8
Pengajar	9
Pensiunan	19
Tidak Bekerja	86
Pelajar/Mahasiswa	83
Wirausaha/Wiraswasta	76
Pegawai Swasta	66
Total	499

Tabel 3.2 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan

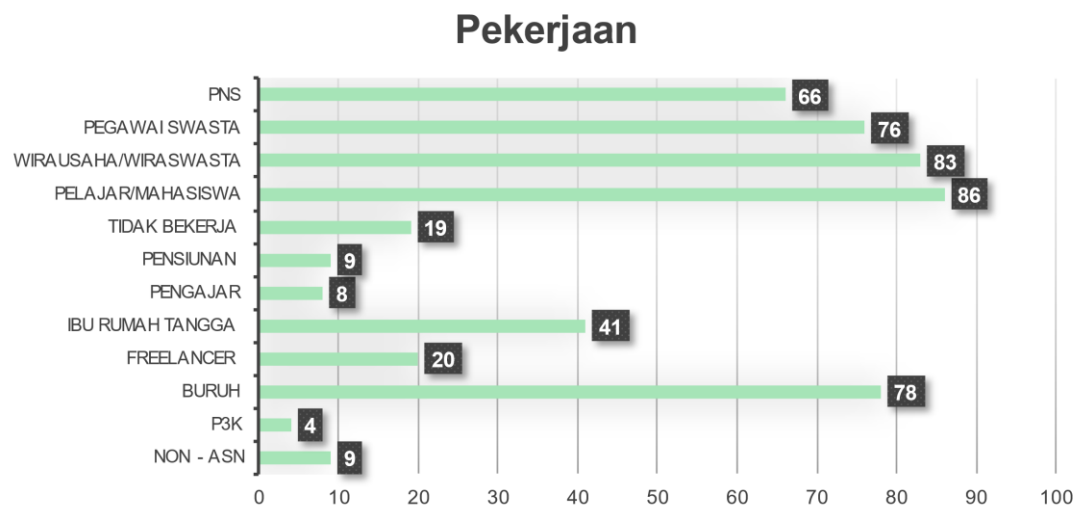


Diagram 3.2 Responden Berdasarkan Pekerjaan

Responden mayoritas berprofesi sebagai pelajar/mahasiswa (86 dari 499 responden), wirausaha/wiraswasta (83 dari 499 responden) dan sebagai buruh (78 dari 499 responden)..

c. Usia Reponden

Rentang Usia	
Usia	Jumlah
15 - 25 tahun	172
26 - 35 tahun	113
36 - 45 tahun	98
> 45 tahun	116
Total	499

Tabel 3.3 Data Responden Berdasarkan Rentang Usia

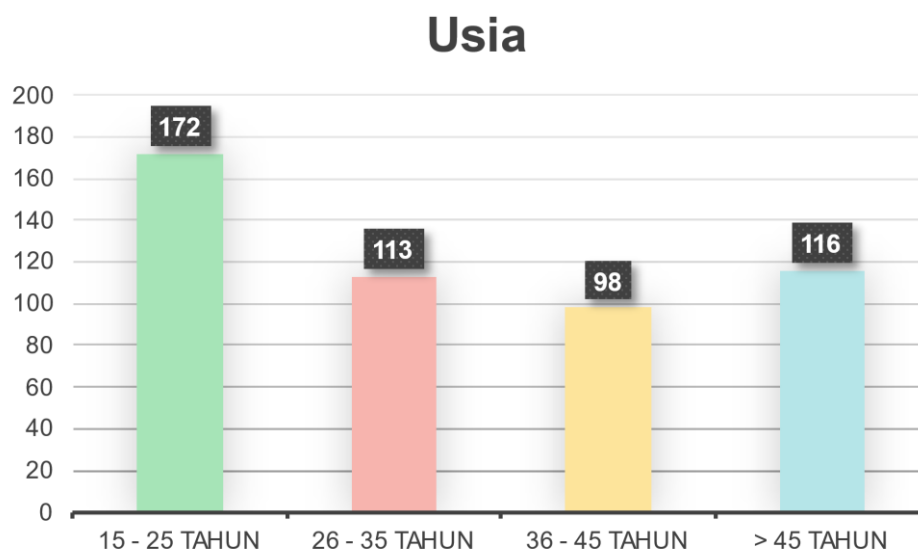


Diagram 3.3 Responden Berdasarkan Rentang Usia

Responden mayoritas berusia 15-25 tahun dengan total 172 dari 499 responden.

d. Pendidikan Terakhir Responden

Pendidikan Terakhir	
Jenjang	Total
SD	30
SMP	59
SMA/SMK	233
Diploma	31
Sarjana	134
Pasca Sarjana	12
Total	499

Tabel 3.4 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

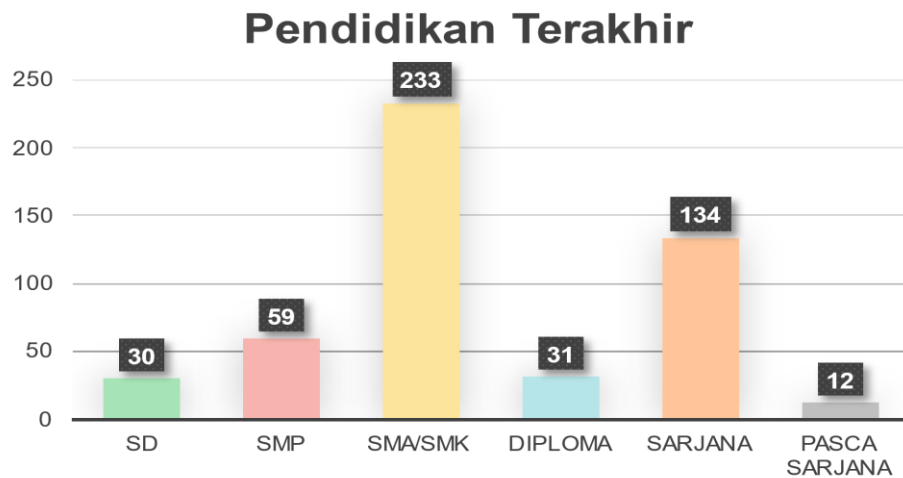


Diagram 3.4 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Responden mayoritas berpendidikan akhir SMA/SMK dengan total 233 dari 499 responden.

3.2 Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Selatan

3.2.1. Pelayanan Internet Di Ruang Publik/Free Wifi

Pelayanan internet di ruang publik adalah fasilitas internet nirkabel yang disediakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Selatan untuk dapat diakses oleh masyarakat umum tanpa dikenakan biaya. Adanya pelayanan WiFi gratis ini bertujuan untuk meningkatkan aksesibilitas masyarakat terhadap internet, yang diharapkan dapat memberikan manfaat dalam berbagai aspek, seperti pendidikan, informasi, komunikasi, dan ekonomi.

3.2.1.1. Eksplorasi Pelayanan Internet Di Ruang Publik

Jumlah responden yang disurvei pada pelayanan Inteenet di ruang publik adalah sebanyak 430 Orang.

a. Jangkauan Pengguna Internet Di Ruang Publik / Free Wifi

Apakah anda pernah menggunakan Free Wi-Fi?	
Row Labels	Total
Tidak pernah	3
Ya, jarang	131
Ya, kadang-kadang	130
Ya, sering	169
Total	433

Tabel 3.5 Jangkauan Pengguna Free Wifi

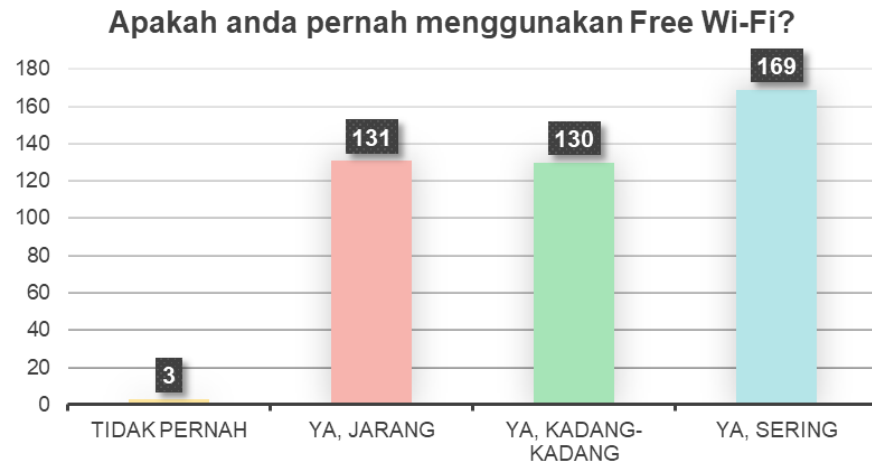


Diagram 3.5 Jangkauan Pengguna Free Wifi

b. Pola Waktu Penggunaan Pelayanan Internet Di Ruang Publik / Free Wifi

Waktu Penggunaan Wi-Fi (jawaban responden >1)	
Row Labels	Total
Hari Kerja, Pagi	108
Hari Kerja, Siang	179
Hari Kerja, Sore	141
Hari Kerja, Malam	131
Akhir Pekan, Pagi	74
Akhir Pekan, Siang	113
Akhir Pekan, Sore	160
Akhir Pekan, Malam	157
Total	1063

Tabel 3.6 Pola Waktu Penggunaan Free Wifi

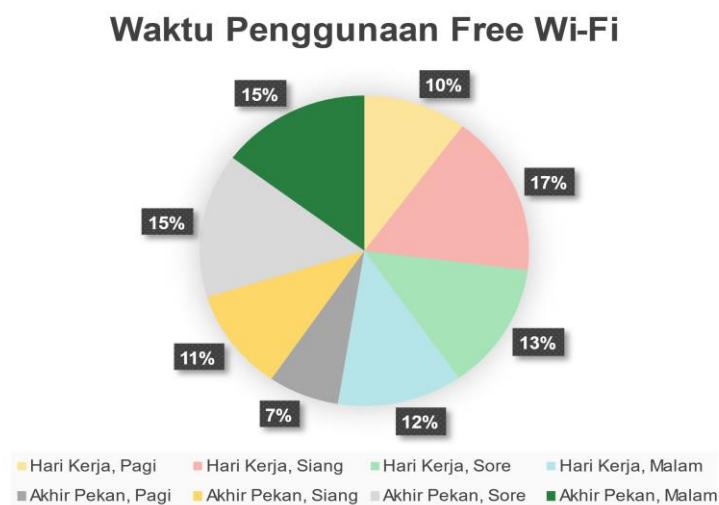


Diagram 3.6 Persentase Waktu Penggunaan Free Wifi

c. Kegunaan Free Wi-Fi dalam Beragam Aktivitas Pengguna

Kegiatan dalam Pemanfaatan Free Wifi (jawaban responden > 1)	
Row labels	Jumlah
Bekerja	114
Bersosialisasi	212
Hiburan	298
Belajar	53
Total	677

Tabel 3.7 Kegiatan Pemanfaatan Free Wifi

Kegiatan dalam Pemanfaatan Free Wifi

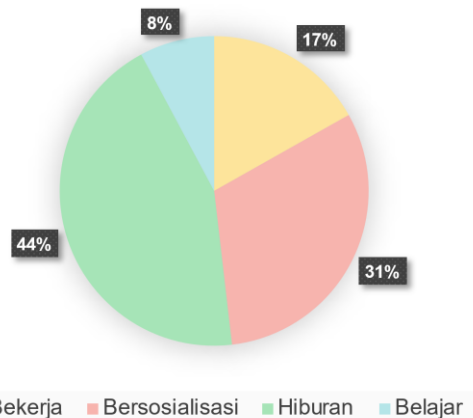


Diagram 3.7 Persentase Kegiatan Dalam Pemanfaatan Free Wifi

d. Durasi Penggunaan Free Wi-Fi

Durasi Waktu Penggunaan Free Wifi	
Row Labels	Total
< 30 menit	103
30 menit - 1 jam	160
1 - 2 jam	65
> 2 jam	104
Total	432

Tabel 3.8 Durasi Waktu Penggunaan Free Wifi

Durasi Penggunaan Free Wifi

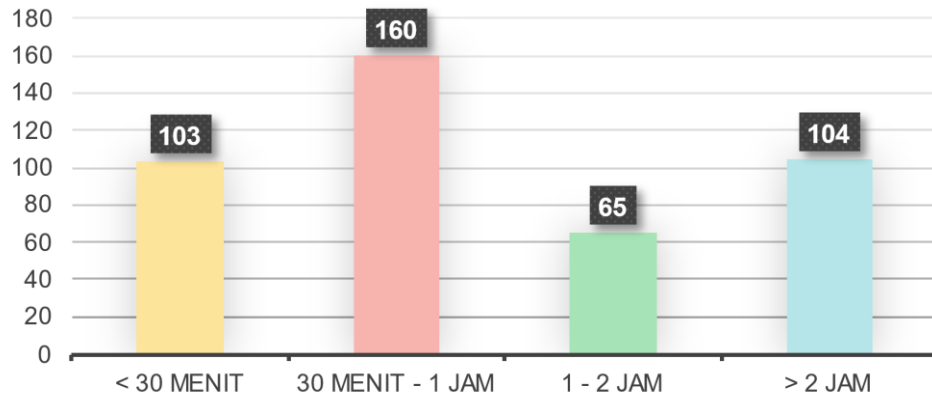


Diagram 3.8 Durasi Waktu Penggunaan Free Wifi

e. Frekuensi Gangguan Koneksi Free Wi-Fi

Frekuensi Gangguan Koneksi Free Wifi	
Row Labels	Total
Tidak Pernah	63
Jarang	224
Sering	110
Sangat Sering	34
Total	431

Tabel 3.9 Frekuensi Gangguan Koneksi Free Wifi

Frekuensi Gangguan Koneksi Free Wifi

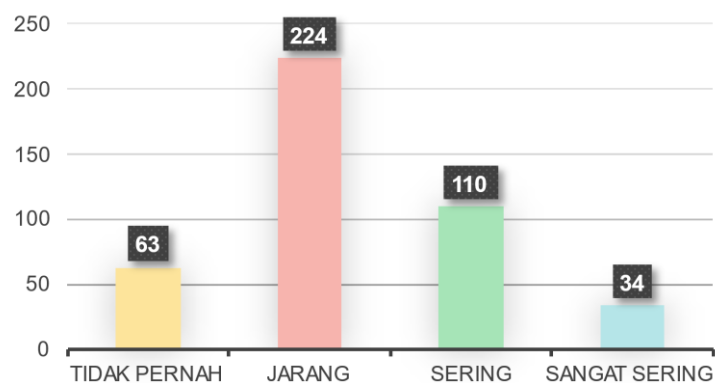


Diagram 3.9 Frekuensi Gangguan Koneksi Free Wifi

**f. Persepsi Keamanan Pengguna Saat Mengakses Free Wi-Fi**

Keamanan Free Wifi	
Row Labels	Total
Tidak Aman	0
Kurang Aman	35
Aman	297
Sangat Aman	98
Total	430

Tabel 3.10 Keamanan Free Wifi

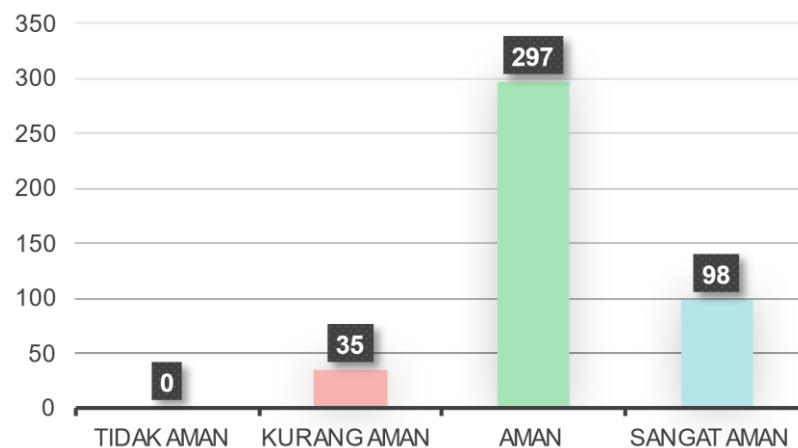
Tingkat Keamanan Free Wifi

Diagram 3.10 Tingkat Keamanan Free Wifi

g. Informasi Nomor Pengaduan Free Wi-Fi

Apakah Anda Mengetahui nomor pengaduan layanan Free Wifi	
Row Labels	Total
Tidak	381
Ya	51
Total	432

Tabel 3.11 Informasi Nomor Pengaduan Layanan Free Wifi

Informasi Nomor Pengaduan untuk Layanan Free Wifi

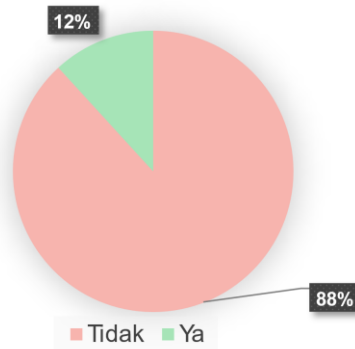


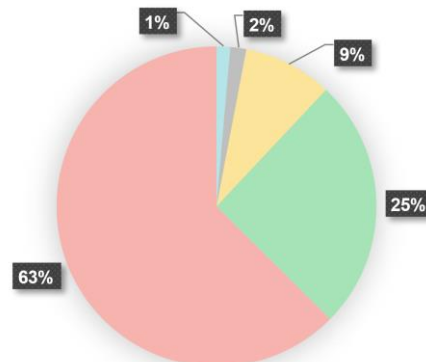
Diagram 3.11 Persentase Informasi Nomor Pengaduan Pelayanan Free Wifi

h. Tingkat Kepentingan Layanan Internet Di Ruang Publik / Free Wi-Fi

Tingkat Kepentingan Layanan Free Wi-Fi	
Row Labels	Count
Sangat Tidak Penting	6
Tidak Penting	7
Cukup Penting	39
Penting	110
Sangat Penting	271
Total	433

Tabel 3.12 Tingkat Kepentingan Pelayanan Free Wifi

Tingkat Kepentingan Layanan Free Wi-Fi



■ Sangat Tidak Penting ■ Tidak Penting ■ Cukup Penting ■ Penting ■ Sangat Penting

Diagram 3.12 Persentase Tingkat Kepentingan Layanan Free Wifi

i. Tingkat Kepuasan Layanan Free Wifi

Tingkat Kepuasan Layanan Free Wi-Fi	
Row Labels	Count
Sangat Tidak Puas	7
Tidak Puas	24
Cukup Puas	56
Puas	184
Sangat Puas	162
Total	433

Tabel 3.13 Tingkat Kepuasan Pelayanan Free Wifi

Tingkat Kepuasan Layanan Free Wi-Fi

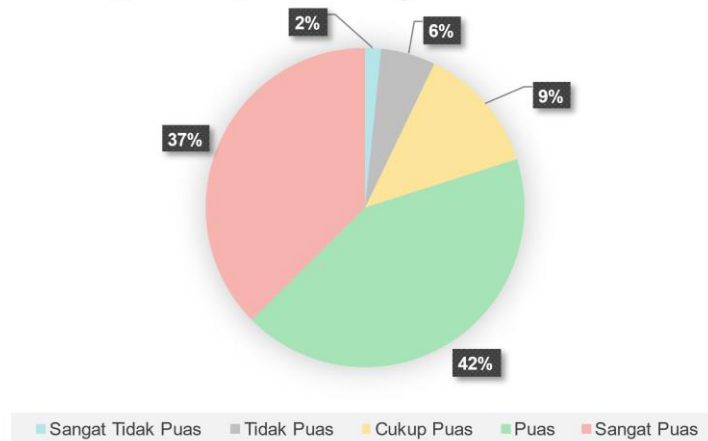


Diagram 3.13 Persentase Tingkat Kepuasan Pelayanan Free Wifi

3.2.1.2. Kualitas Pelayanan Internet Di Ruang Publik / Free Wifi

3.2.1.2.1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pelayanan Internet di Ruang Publik / Free Wifi

No	Unsur Pelayanan	NRR Unsur	Mutu Pelayanan	Nilai Rata-rata	Nilai Proporsi x 25	Predikat
U1	Persyaratan	3,404	A	3,326	83,146	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,404	A			
U3	Waktu Penyelesaian	3,172	B			
U4	Biaya/Tarif	3,490	A			
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,309	A			

U6	Kompetensi Petugas	3,302	A			
U7	Perilaku Petugas	3,336	A			
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,258	A			
U9	Sarana dan Prasarana	3,260	A			

Tabel 3.14 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Internet Di Ruang Publik

A. Unsur Kualitas Layanan Internet Di Ruang Publik

1. Persyaratan

Mengacu pada kriteria/ketentuan yang harus dipenuhi oleh pengguna untuk dapat memanfaatkan layanan free wifi, yaitu:

a. Identifikasi pengguna

Mungkin ada persyaratan bagi pengguna untuk mendaftar atau melakukan otentikasi melalui nomor telepon, email, dll sebelum dapat mengakses layanan wi-fi gratis.

b. Usia Pengguna

Pembatasan usia, di mana hanya pengguna yang berusia tertentu (misalnya di atas 13 tahun) yang dapat mengakses layanan ini.

c. Syarat Teknologi

Persyaratan teknis yang harus dipenuhi oleh perangkat pengguna, seperti kompatibilitas dengan jenis jaringan yang digunakan.

d. Lokasi Akses

Pengguna mungkin hanya dapat mengakses Wi-Fi gratis di lokasi-lokasi tertentu yang telah ditentukan oleh Pemkot Tangsel.

No. Unsur	Unsur Pelayanan	Tingkat kepuasan	Jumlah responden
U1	Persyaratan	Sangat Tidak Puas	5
		Tidak Puas	24
		Puas	194
		Sangat Puas	208
Total			431

Tabel 3.15 U1 Persyaratan Pelayanan Free Wifi



Diagram 3.15 Persentase Persyaratan Pelayanan Free Wifi

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

- a. Sistem: Struktur dan komponen yang memungkinkan WiFi untuk berjalan dengan lancar, seperti perangkat keras (router, server, dsb.) dan perangkat lunak (sistem pengelolaan jaringan, autentikasi pengguna, dsb.). Sistem ini juga mencakup langkah-langkah keamanan untuk melindungi jaringan serta pengguna dari akses tidak sah atau penyalahgunaan.
- b. Mekanisme: Metode atau cara kerja operasional dalam menyediakan akses WiFi kepada publik. Ini mencakup bagaimana pengguna dapat mengakses jaringan WiFi, proses autentikasi (seperti apakah pengguna perlu memasukkan kata sandi, atau hanya perlu menyetujui syarat dan ketentuan), dan metode pemantauan kualitas jaringan.
- c. Prosedur: Langkah-langkah operasional yang harus diikuti pengguna maupun petugas dalam mengakses dan memelihara jaringan WiFi. Ini bisa berupa petunjuk penggunaan WiFi yang mudah dipahami bagi pengguna, prosedur bagi petugas dalam menangani gangguan teknis, serta prosedur keamanan untuk memastikan data pengguna dan sistem tetap terlindungi.

No. Unsur	Unsur Pelayanan	Tingkat kepuasan	Jumlah responden
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Sangat Tidak Puas	3
		Tidak Puas	22
		Puas	204
		Sangat Puas	202
Total			431

Tabel 3.16 U2 Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan Free Wifi

Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

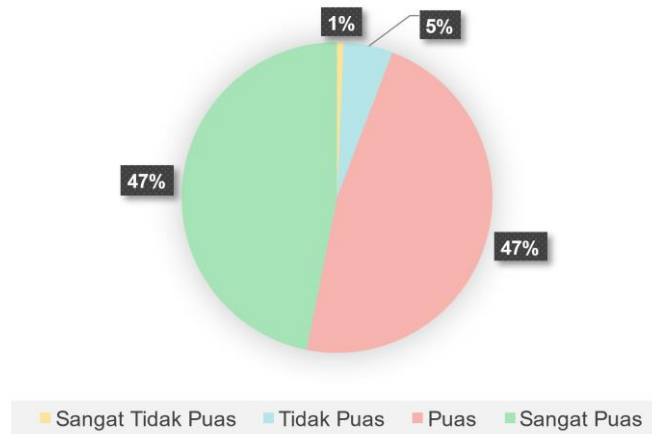


Diagram 3.16 Persentase Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan Free Wifi

3. Waktu Penyelesaian

- Durasi yang dibutuhkan untuk menyelesaikan setiap proses pelayanan atau perbaikan terkait WiFi
- Berorientasi pada jangka waktu yang diharapkan untuk mengatasi masalah, seperti waktu perbaikan jaringan, waktu respon terhadap permintaan, atau durasi pemulihan layanan.
- Tujuannya untuk memberikan estimasi waktu kepada pengguna agar mereka tahu kapan masalah atau permintaan mereka akan selesai.

No. Unsur	Unsur Pelayanan	Tingkat kepuasan	Jumlah responden
U3	Waktu Penyelesaian	Sangat Tidak Puas	10
		Tidak Puas	65
		Puas	197
		Sangat Puas	159
Total			431

Tabel 3.17 U3 Waktu Penyelesaian Pelayanan Free Wifi

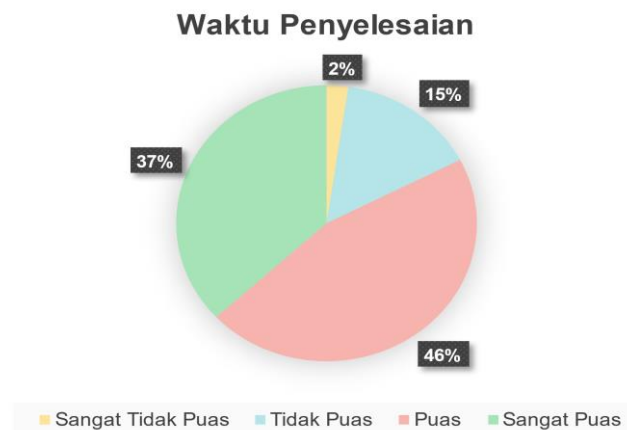


Diagram 3.17 Persentase Waktu Penyelesaian Pelayanan Free Wifi

4. Biaya/Tarif

a. Deskripsi Layanan Free Wifi

Penjelasan mengenai jenis layanan Wi-Fi yang disediakan, termasuk lokasi, jangkauan, dan kecepatan internet yang ditawarkan

b. Standar Kualitas

Rincian tentang kualitas koneksi, seperti kecepatan maksimal yang dijanjikan, tingkat stabilitas jaringan, dan durasi waktu akses yang diizinkan bagi pengguna

c. Ketersediaan dan Aksesibilitas

Penjelasan mengenai kapan dan di mana Wi-Fi gratis ini tersedia (misalnya, apakah tersebar di tempat umum seperti taman, terminal, rumah ibadah, stasiun, dll)

No. Unsur	Unsur Pelayanan	Tingkat kepuasan	Jumlah responden
U4	Biaya/Tarif	Sangat Tidak Puas	1
		Tidak Puas	36
		Puas	145
		Sangat Puas	249
Total			431

Tabel 3.18 U4 Biaya / Tarif Pelayanan Free Wifi

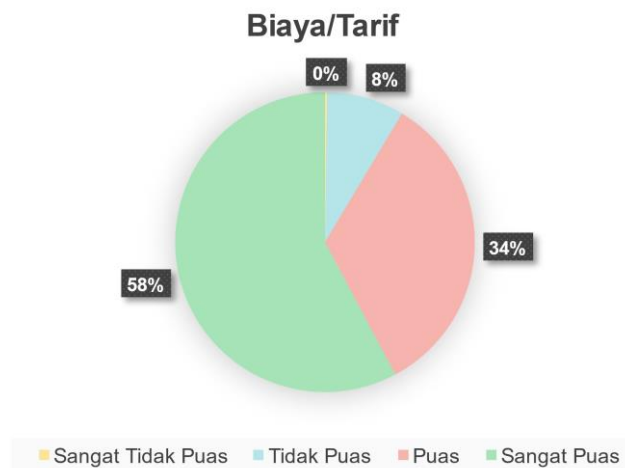


Diagram 3.18 Persentase Biaya/Tarif Pelayanan Free Wifi

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

a. Deskripsi Layanan Free Wifi

Penjelasan mengenai jenis layanan Wi-Fi yang disediakan, termasuk lokasi, jangkauan, dan kecepatan internet yang ditawarkan

b. Standar Kualitas

Rincian tentang kualitas koneksi, seperti kecepatan maksimal yang dijanjikan, tingkat stabilitas jaringan, dan durasi waktu akses yang diizinkan bagi pengguna

c. Ketersediaan dan Aksesibilitas

Penjelasan mengenai kapan dan di mana Wi-Fi gratis ini tersedia (misalnya, apakah tersebar di tempat umum seperti taman, terminal, rumah ibadah, stasiun, dll)

No. Unsur	Unsur Pelayanan	Tingkat kepuasan	Jumlah responden
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Sangat Tidak Puas	3
		Tidak Puas	30
		Puas	229
		Sangat Puas	169
Total			431

Tabel 3.19 U5 Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan Free Wifi

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

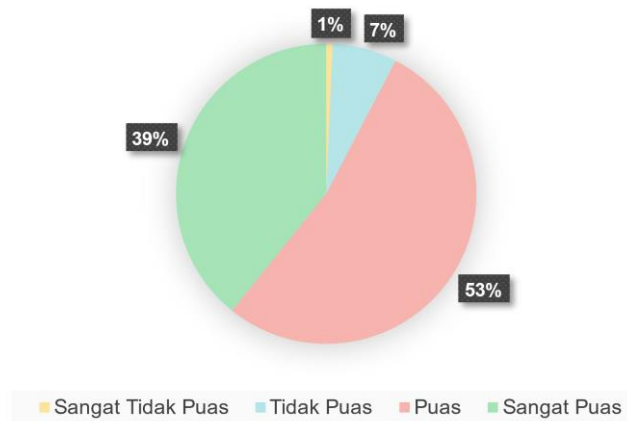


Diagram 3.19 Persentase Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan Free Wifi

6. Kompetensi Petugas

Merujuk pada pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang harus dimiliki petugas untuk memastikan layanan WiFi berjalan lancar dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

No. Unsur	Unsur Pelayanan	Tingkat kepuasan	Jumlah responden
U6	Kompetensi Petugas	Sangat Tidak Puas	2
		Tidak Puas	21
		Puas	253
		Sangat Puas	155
Total			431

Tabel 3.20 U6 Kompetensi Petugas Pelayanan Free Wifi

Kompetensi Petugas

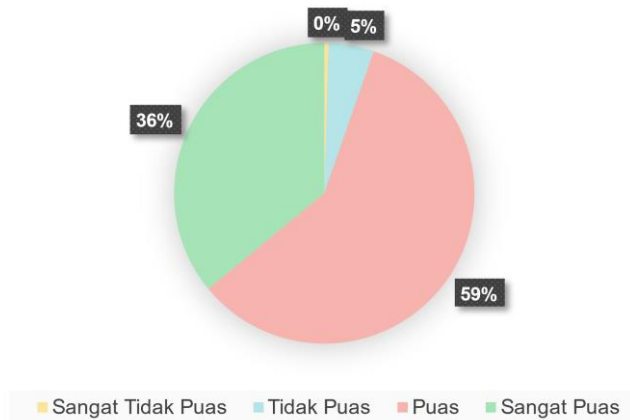


Diagram 3.20 Persentase Kompetensi Petugas pada Pelayanan Free Wifi

7. Perilaku Petugas

Mengacu pada standar sikap dan interaksi petugas yang bertugas mengelola, memantau, atau menanggapi masalah terkait layanan WiFi.

No. Unsur	Unsur Pelayanan	Tingkat kepuasan	Jumlah responden
U7	Perilaku Petugas	Sangat Tidak Puas	2
		Tidak Puas	17
		Puas	246
		Sangat Puas	166
Total			431

Tabel 3.21 U7 Perilaku Petugas Pelayanan Free Wifi

Perilaku Petugas

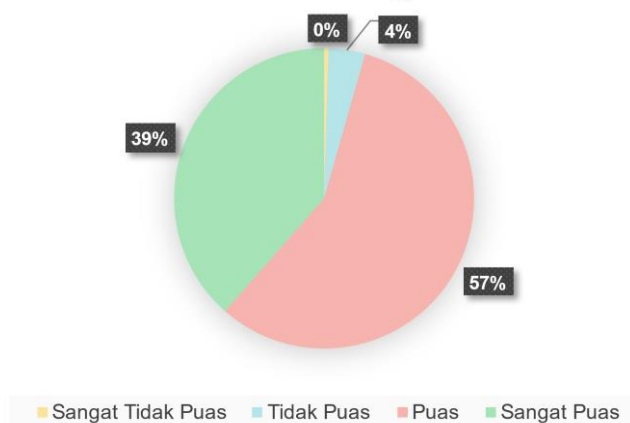


Diagram 3.21 Persentase Perilaku Petugas Pelayanan Free Wifi

8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

- Berfokus pada proses penerimaan, pencatatan, hingga penyelesaian keluhan pengguna terkait masalah yang dihadapi dalam penggunaan layanan WiFi
- Meliputi mekanisme komunikasi antara pengguna dan penyedia layanan, seperti prosedur pelaporan, saluran komunikasi (misalnya, hotline atau aplikasi), cara tindak lanjut pengaduan, dan kepuasan pelanggan terhadap cara keluhan mereka ditangani.
- Tujuannya untuk memastikan pelayanan pelanggan yang responsif, transparan, dan solutif, sehingga pengguna merasa didengar dan terbantu saat menghadapi kendala

No. Unsur	Unsur Pelayanan	Tingkat kepuasan	Jumlah responden
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Sangat Tidak Puas	3
		Tidak Puas	20
		Puas	271
		Sangat Puas	137
Total			431

Tabel 3.22 U8 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan Free Wifi

Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

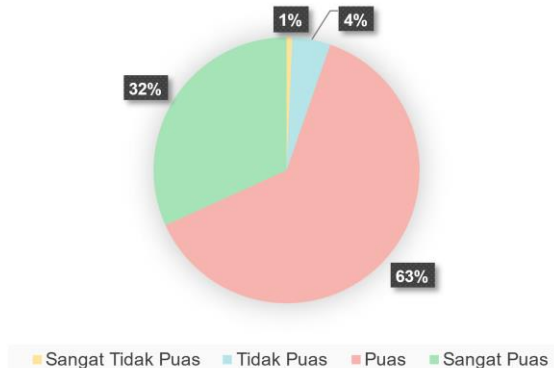


Diagram 3.22 Persentase Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan Free Wifi

9. Sarana dan Prasarana

Merujuk pada semua fasilitas fisik dan teknologi yang dibutuhkan untuk menyediakan layanan WiFi yang andal, aman, dan mudah diakses oleh masyarakat

No. Unsur	Unsur Pelayanan	Tingkat kepuasan	Jumlah responden
U9	Sarana dan Prasarana	Sangat Tidak Puas	6
		Tidak Puas	2
		Puas	231
		Sangat Puas	159
Total			431

Tabel 3.23 U9 Sarana dan Prasarana Pelayanan Free Wifi



Diagram 3.23 Persentase Sarana dan Prasarana Pelayanan Free Wifi

3.2.1.3. Analisa Pelayanan Internet DI Ruang Publik

Berdasarkan data dari survei yang dilakukan, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada layanan internet di ruang publik yaitu 83,146 dengan predikat pelayanan SANGAT BAIK. Ini menunjukkan bahwa secara umum masyarakat Sangat Puas terhadap layanan internet di ruang publik yang disediakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Selatan. Dengan hasil analisis ini, diharapkan tingkat kualitas pelayanan Free Wifi dapat dipertahankan agar kepuasan masyarakat tetap baik.

3.2.2. Pelayanan Penyebarluasan Informasi Publik

Pelayanan Penyebarluasan informasi publik adalah layanan yang disediakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Selatan untuk memberikan akses informasi kepada masyarakat mengenai kebijakan, kegiatan, dan layanan yang mereka jalankan. Di Indonesia, pelayanan ini diatur dalam Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP), yang menekankan hak setiap warga negara untuk memperoleh informasi sebagai salah satu bentuk transparansi dan akuntabilitas pemerintah.

3.2.2.1. Eksplorasi Pelayanan Penyebarluasan Informasi Publik

Jumlah responden yang disurvei pada layanan penyebarluasan informasi publik adalah sebanyak 433 Orang.

a. Tingkat Pemahaman Masyarakat terhadap Kebijakan Informasi Publik di Tangerang Selatan

Apakah anda mengetahui tentang informasi publik?	
Row Labels	Total
Tidak	0
Ya	433
Total	433

Tabel 3.24 Tingkat Pemahaman Kebijakan Informasi Publik

Apakah anda mengetahui tentang kebijakan pemerintah di Kota Tangerang Selatan?

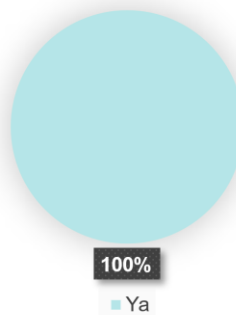


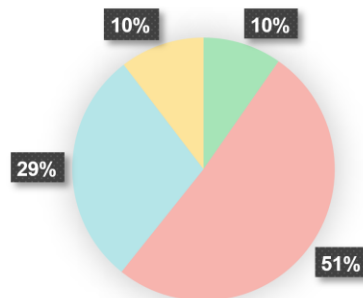
Diagram 3.24 Persentase Tingkat Pemahaman Kebijakan Informasi Publik

b. Frekuensi Penggunaan Platform Informasi Publik di Kalangan Masyarakat

Frekuensi Penggunaan Platform Informasi Publik	
Row Labels	Total
Tidak Pernah	42
Pernah, tapi jarang	221
Ya, kadang-kadang	125
Ya, sering	45
Total	433

Tabel 3.25 Frekuensi Penggunaan Platform Informasi Publik

Frekuensi Penggunaan Platform Informasi Publik



■ Tidak Pernah ■ Pernah, tapi jarang ■ Ya, kadang-kadang ■ Ya, sering

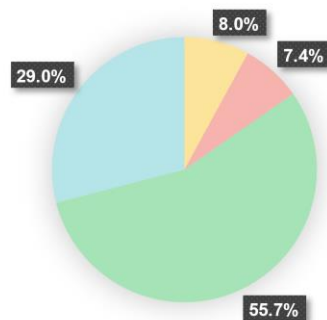
Diagram 3.25 Persentase Frekuensi Penggunaan Platform Informasi Publik

c. Jenis Platform yang Umum Digunakan untuk Mengakses Informasi Publik

Apakah pernah menggunakan paltform informasi publik? (jawaban responden >1)	
Row Labels	Total
Media Cetak	40
Media Elektronik	37
Media Sosial	280
Reklame	146
Total	503

Tabel 3.26 Jenis Platform Informasi Publik

Jenis Platform yang Paling Sering Digunakan



■ Media Cetak ■ Media Elektronik ■ Media Sosial ■ Reklame

Diagram 3.26 Persentase Jenis Platform Informasi Publik

d. Tingkat Pengetahuan Masyarakat tentang Instagram dan YouTube @humaskotatangsel

Apakah anda mengetahui instagram @humaskotatangsel dan/atau youtube Humas Kota Tangsel?	
Row Labels	Total
Tidak	304
Ya	129
Total	433

Tabel 3.27 Pemahaman Masyarakat Tentang Media Sosial Humas (@humaskotatangsel) Kota Tangerang Selatan

Tingkat Pengetahuan Masyarakat tentang Instagram @humaskotatangsel dan/atau YouTube Humas Kota Tangsel

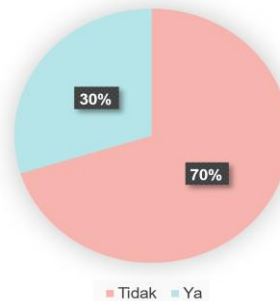


Diagram 3.27 Persentase Pemahaman Masyarakat Tentang Media Sosial Humas (@humaskotatangsel) Kota Tangerang Selatan

e. Preferensi Konten Pengguna di Instagram & Youtube

Konten apa yang paling Anda sukai (jawaban responden >1)	
Row Labels	Total
Post	79
Reels	83
Youtube Video	15
Total	177

Tabel 3.28 Preferensi Konten Di Instagram Dan Youtube Yang Disukai Pengguna

Preferensi Konten Pengguna

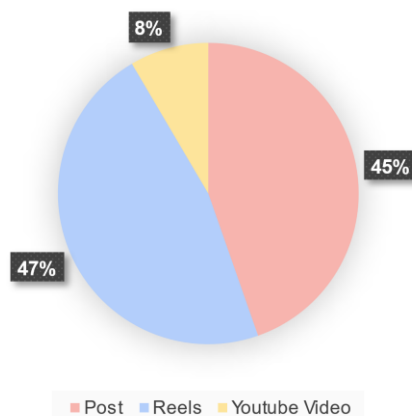


Diagram 3.28 Persentase Konten Di Instagram Dan Youtube Yang Disukai Pengguna

f. Tingkat Kemudahan Pemahaman Informasi yang Diberikan di Instagram

Apakah informasi yg kami berikan di Instagram mudah dipahami?	
Row Labels	Total
Sangat Mudah	43
Mudah	103
Sulit	1
Total	147

Tabel 3.29 Pemahaman Terhadap Informasi Yang Diberikan

Pemahaman terhadap Informasi yang Diberikan

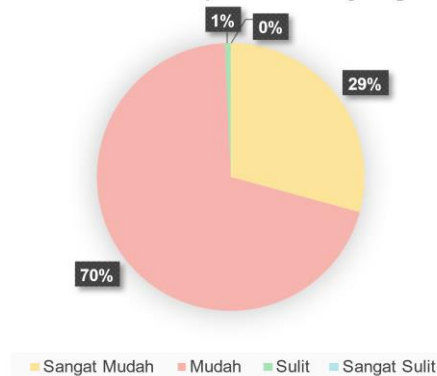


Diagram 3.29 Persentase Pemahaman Terhadap Informasi Yang Diberikan

g. Tingkat Relevansi Konten terhadap Minat dan Kebutuhan Pengguna

Seberapa relevan konten yang dibagikan dengan minat dan kebutuhan Anda?	
Row Labels	Total
Tidak relevan	1
Kurang relevan	29
Relevan	105
Sangat relevan	24
Total	159

Tabel 3.30 Tingkat Relevansi Konten Terhadap Minat Dan Kebutuhan Pengguna

Tingkat Relevansi Konten terhadap Minat dan Kebutuhan Pengguna

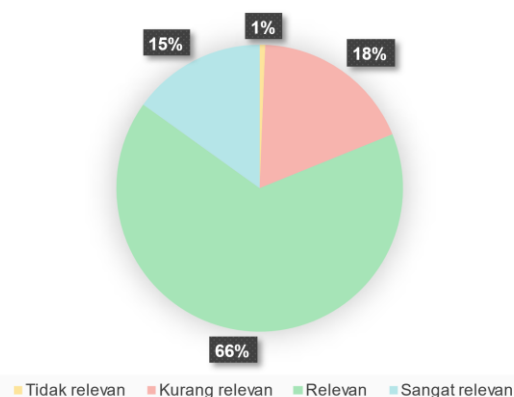


Diagram 3.30 Persentase Tingkat Relevansi Konten Terhadap Minat Dan Kebutuhan Pengguna

h. Jenis Konten yang Paling Sering Dicari di Platform Informasi Publik

Jenis Konten apa yang paling sering dicari di platform informasi publik? (jawaban responden >1)	
Row Labels	Total
Berita dan Kegiatan Pemerintah Daerah	144
Data Statistik dan Laporan Publik	27
Informasi Layanan Publik	140
Panduan dan Tutorial Layanan Digital	19
Pengumuman dan Kebijakan Pemerintah Daerah	64
Total	394

Tabel 3.31 Jenis Konten Yang Paling Sering Dicari Di Palatform Informasi Publik

Jenis Konten yang Paling Sering Dicari

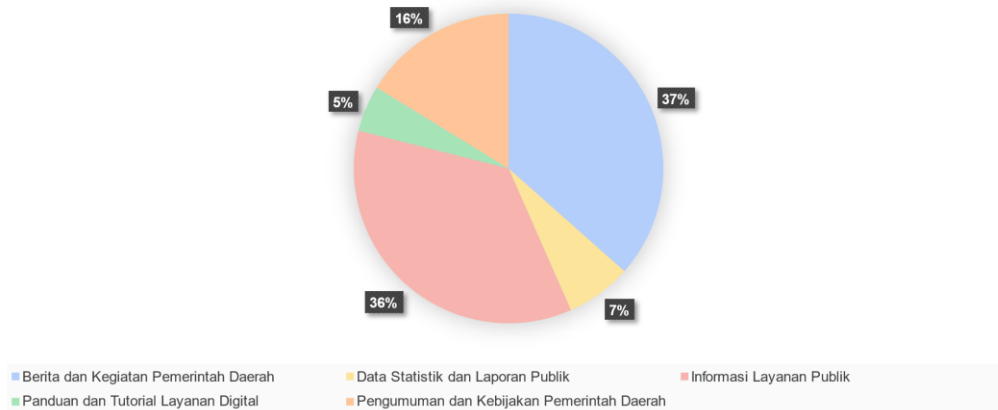


Diagram 3.31 Persentase Jenis Konten Yang Paling Sering Dicari Di Palatform Informasi Publik

i. Aspek yang Perlu Ditingkatkan dalam Pelayanan Penyebarluasan Informasi Publik

Aspek yang Perlu Ditingkatkan (jawaban responden >1)	
Row Labels	Total
Kecepatan pembaruan informasi	74
Kualitas dan keakuratan informasi	99
Frekuensi Posting	81
Interaksi dan Responsivitas	88
Aksesibilitas platform di berbagai perangkat	32
Total	374

Tabel 3.32 Aspek Yang Perlu Ditingkatkan Dalam Pelayanan Penyebarluasan Infromasi Publik

Aspek yang Perlu Ditingkatkan

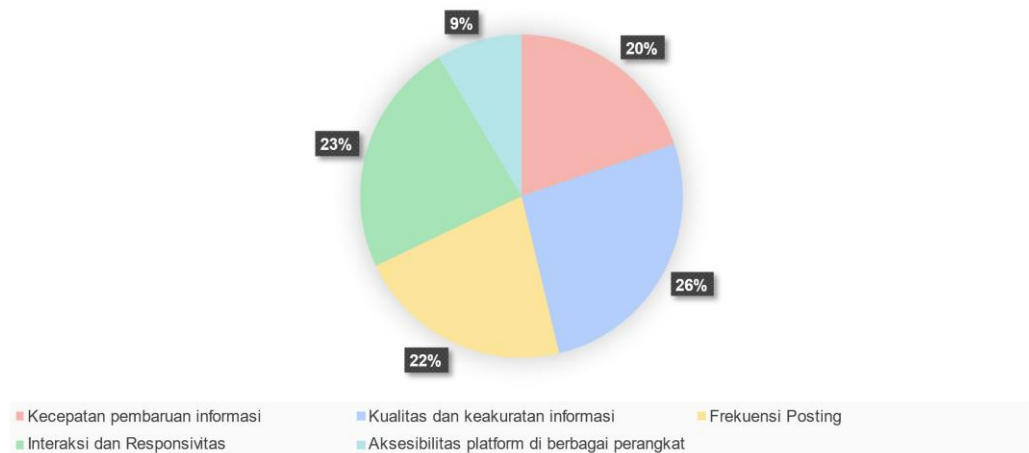


Diagram 3.32 Persentase Aspek Yang Perlu Ditingkatkan Dalam Pelayanan Penyebarluasan Informasi Publik

j. Tingkat Kepentingan Pelayanan Penyebarluasan Informasi Publik

Tingkat Kepentingan Layanan Informasi Publik	
Row Labels	Total
Sangat Tidak Penting	5
Tidak Penting	8
Cukup Penting	47
Penting	129
Sangat Penting	244
Total	433

Tabel 3.33 Tingkat Kepentingan Pelayanan Penyebarluasan Informasi Publik

Tingkat Kepentingan Layanan Informasi Publik

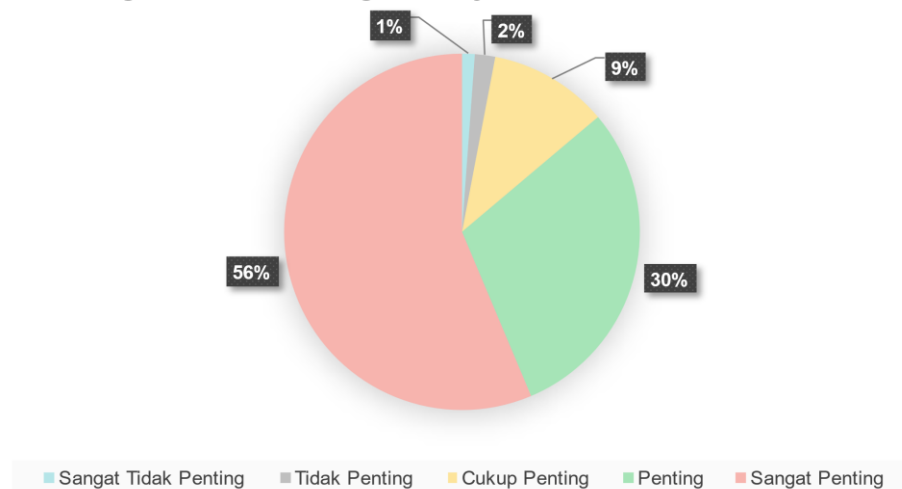


Diagram 3.33 Persentase Tingkat Kepentingan Pelayanan Penyebarluasan Informasi Publik

k. Tingkat Kepuasan Pelayanan Penyebarluasan Informasi Publik

Tingkat Kepuasan Layanan Informasi Publik	
Row Labels	Total
Sangat Tidak Puas	10
Tidak Puas	24
Cukup Puas	115
Puas	204
Sangat Puas	80
Total	433

Tabel 3.34 Tingkat Kepuasan Pelayanan Penyebarluasan Informasi Publik

Tingkat Kepuasan Layanan Informasi Publik

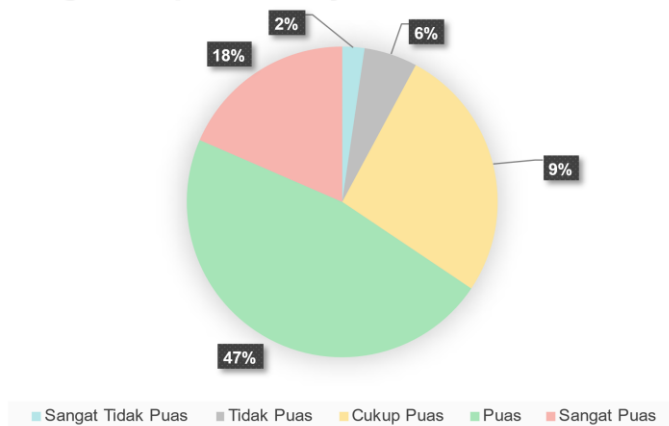


Diagram 3.34 Persentase Tingkat Kepuasan Pelayanan Penyebarluasan Informasi Publik

3.2.2.2. Kualitas Pelayanan Penyebarluasan Informasi Publik

3.2.2.2.1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pelayanan Penyebarluasan Informasi Publik

No	Unsur Pelayanan	NRR Unsur	Mutu Pelayanan	Nilai Rata-rata	Nilai Proporsi x 25	Predikat
U1	Persyaratan	3,244	B	3,218	80,438	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,289	A			
U3	Waktu Penyelesaian	3,105	B			
U4	Biaya/Tarif	3,339	A			
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,177	B			
U6	Kompetensi Petugas	3,204	B			
U7	Perilaku Petugas	3,204	B			

U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,207	B			
U9	Sarana dan Prasarana	3,187	B			

Tabel 3.35 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Penyebarluasan Informasi Publik

A. Unsur Kualitas Pelayanan penyebarluasan Informasi Publik

1. Persyaratan

No. Unsur	Unsur Pelayanan	Tingkat kepuasan	Jumlah responden
U1	Persyaratan	Sangat Tidak Puas	0
		Tidak Puas	21
		Puas	261
		Sangat Puas	119
Total			431

Tabel 3.36 U1 Persyaratan Pelayanan Penyebarluasan Informasi Publik

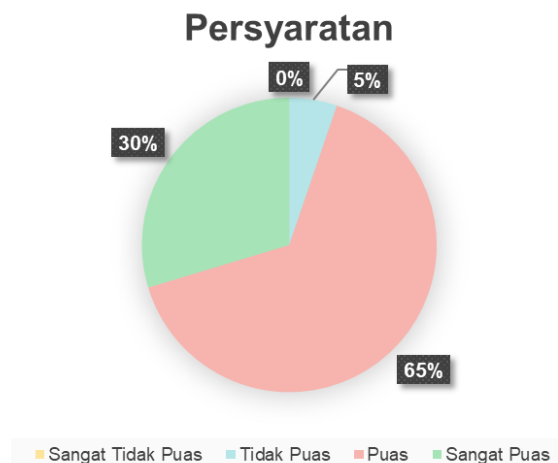


Diagram 3.36 Persentase Persyaratan Pelayanan Penyebarluasan Informasi Publik

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

No. Unsur	Unsur Pelayanan	Tingkat kepuasan	Jumlah responden
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Sangat Tidak Puas	0
		Tidak Puas	20
		Puas	245
		Sangat Puas	136
Total			431

Tabel 3.37 U2 Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan Penyebarluasan Informasi Publik

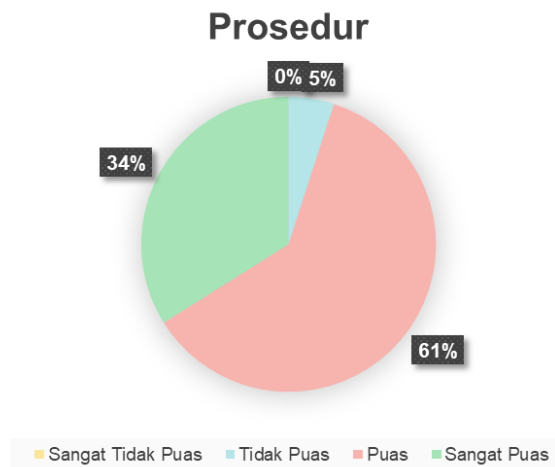


Diagram 3.37 Persentase Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan Penyebarluasan Informasi Publik

3. Waktu Penyelesaian

No. Unsur	Unsur Pelayanan	Tingkat kepuasan	Jumlah responden
U3	Waktu Penyelesaian	Sangat Tidak Puas	0
		Tidak Puas	46
		Puas	267
		Sangat Puas	88
Total			431

Tabel 3.38 U3 Waktu Penyelesaian Pelayanan Penyebarluasan Informasi Publik

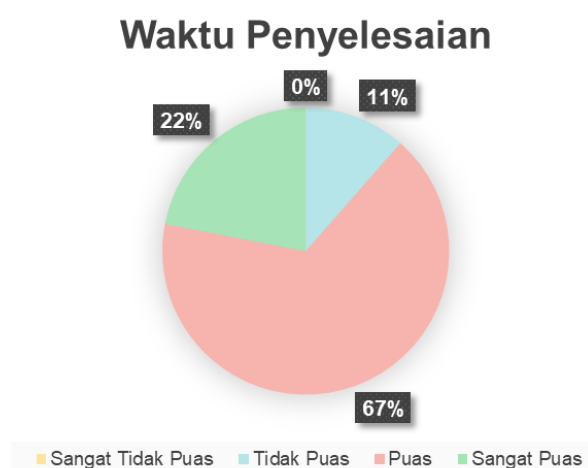


Diagram 3.38 Persentase Waktu Penyelesaian Pelayanan Penyebarluasan Informasi Publik

4. Biaya/Tarif

No. Unsur	Unsur Pelayanan	Tingkat kepuasan	Jumlah responden
U4	Biaya/Tarif	Sangat Tidak Puas	0
		Tidak Puas	42
		Puas	181
		Sangat Puas	178
Total			431

Tabel 3.39 U4 Biaya/Tarif Pelayanan Penyebarluasan Informasi Publik

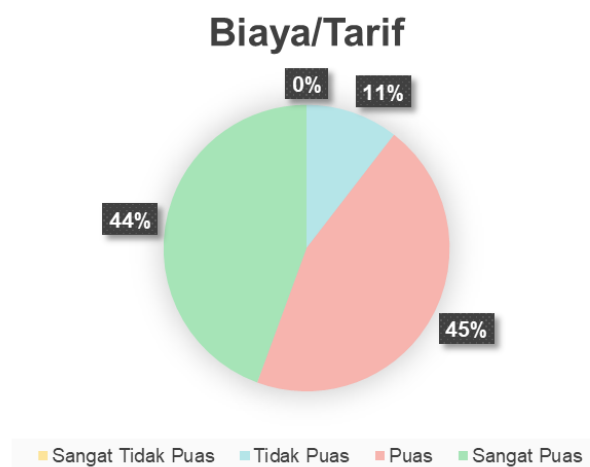


Diagram 3.39 Persentase Biaya/Tarif Pelayanan Penyebarluasan Informasi Publik

5. Produk Sertifikasi Jenis Pelayanan

No. Unsur	Unsur Pelayanan	Tingkat kepuasan	Jumlah responden
U5	Produk Sertifikasi Jenis Pelayanan	Sangat Tidak Puas	1
		Tidak Puas	29
		Puas	269
		Sangat Puas	102
Total			431

Tabel 3.40 Produk Sertifikasi Jenis Pelayanan Penyebarluasan Informasi Publik

Produk Spesifikasi Jenis Layanan

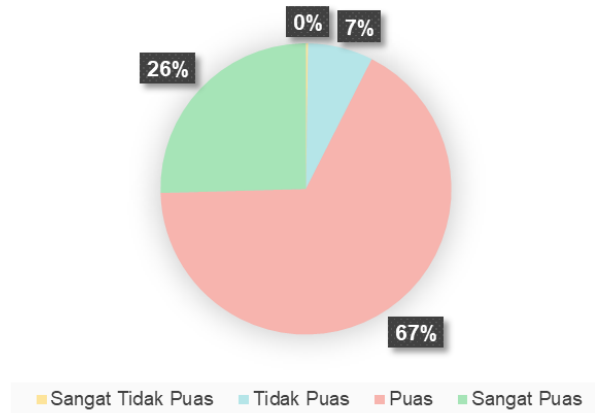


Diagram 3.40 Persentase Produk Sertifikasi Jenis Pelayanan Penyebarluasan Informasi Publik

6. Kompetensi Petugas

No. Unsur	Unsur Pelayanan	Tingkat kepuasan	Jumlah responden
U6	Kompetensi Petugas	Sangat Tidak Puas	0
		Tidak Puas	18
		Puas	283
		Sangat Puas	100
Total			431

Tabel 3.41 U6 Kompetensi Petugas Pelayanan Informasi Penyebarluasan Publik

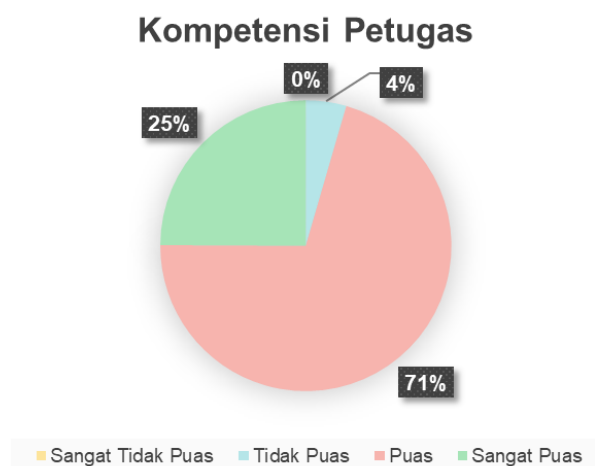


Diagram 3.41 Persentase Kompetensi Petugas Pelayanan Informasi Penyebarluasan Publik

7. Perilaku Tugas

No. Unsur	Unsur Pelayanan	Tingkat kepuasan	Jumlah responden
U7	Perilaku Petugas	Sangat Tidak Puas	0
		Tidak Puas	15
		Puas	289
		Sangat Puas	97
Total			431

Tabel 3.42 U7 Perilaku Petugas Pelayanan Penyebarluasan Informasi Publik



Diagram 3.42 Persentase Perilaku Petugas Pelayanan Penyebarluasan Informasi Publik

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No. Unsur	Unsur Pelayanan	Tingkat kepuasan	Jumlah responden
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Sangat Tidak Puas	0
		Tidak Puas	18
		Puas	282
		Sangat Puas	101
Total			431

Tabel 3.43 U8 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan Penyebarluasan Informasi Publik

Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

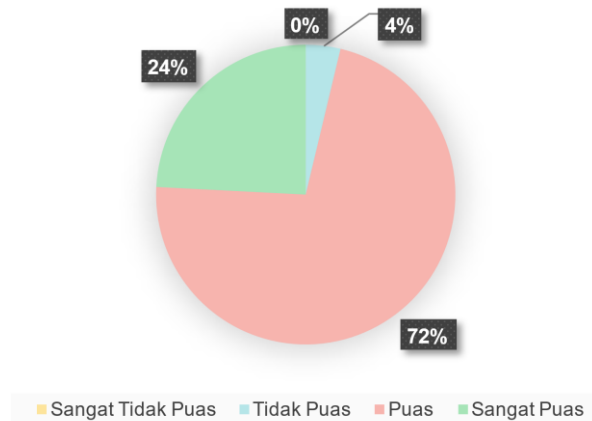


Diagram 3.43 Persentase Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan Penyebarluasan Informasi Publik

9. Sarana dan Prasarana

No. Unsur	Unsur Pelayanan	Tingkat kepuasan	Jumlah responden
U9	Sarana dan Prasarana	Sangat Tidak Puas	0
		Tidak Puas	2
		Puas	274
		Sangat Puas	101
Total			431

Tabel 3.44 U9 Sarana dan Prasarana Pelayanan Penyebarluasan Informasi Publik

Sarana dan Prasarana

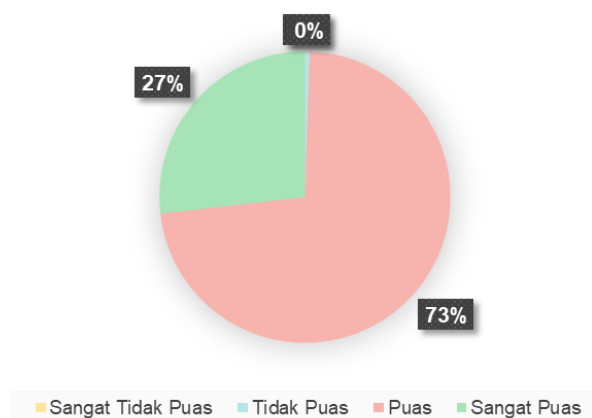


Diagram 3.44 Persentase Sarana dan Prasarana Pelayanan Penyebarluasan Informasi Publik

3.2.2.3. Analisis Pelayanan Penyebarluasan Informasi Publik

Berdasarkan data dari survei yang dilakukan, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Penyebarluasan Informasi Publik yaitu **80,438** dengan predikat pelayanan **BAIK**. Ini menunjukkan bahwa secara umum masyarakat **Puas** terhadap pelayanan penyebarluasan Informasi Publik yang dibagikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Selatan. Dengan hasil analisis ini, diharapkan tingkat kualitas pelayanan penyebarluasan Informasi Publik dapat lebih dikembangkan agar kepuasan masyarakat meningkat.

3.2.3. Pelayanan Informasi Publik/PPID

Pelayanan PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) adalah bagian dari upaya Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Selatan untuk memberikan transparansi informasi publik, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik di Indonesia. PPID bertanggung jawab untuk memastikan bahwa permohonan informasi dari masyarakat dapat diterima, ditanggapi, dan dikelola dengan baik.

3.2.3.1. Eksplorasi Pelayanan Informasi Publik/PPID (Masyarakat)

Jumlah responden masyarakat yang disurvei pada layanan informasi publik adalah sebanyak 3 Orang.

a. Jangkauan Pengguna Layanan PPID

Apakah Anda pernah menggunakan Layanan PPID/e-PPID?	
Row Labels	Total
Tidak	430
Ya	3
Total	433

Tabel 3.45 Jangkauan Pengguna Pelayanan PPID

Apakah Anda Pernah Menggunakan Layanan PPID/e-PPID?

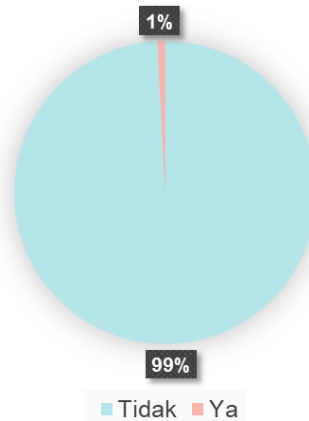


Diagram 3.45 Persentase Jangkauan Pengguna Pelayanan PPID

Jumlah responden yang pernah menggunakan layanan PPID/e-PPID Kota Tangerang Selatan adalah sebanyak 3 dari 433 responden.

b. Sumber Informasi Layanan PPID

Sumber Informasi Layanan PPID/e-PPID? (jawaban responden >1)	
Row Labels	Total
Kunjungan langsung ke kantor	1
Orang lain/rekan kerja	1
Orang lain/rekan kerja, Kunjungan langsung ke kantor	1
Total	3

Tabel 3.46 Sumber Informasi Pelayanan PPID

Sumber Informasi Layanan PPID

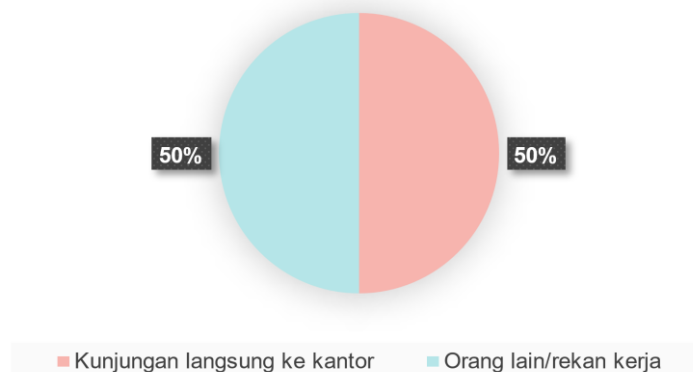


Diagram 3.46 Persentase Sumber Informasi Pelayanan PPID

c. Jenis Layanan PPID yang Digunakan

Jenis Layanan PPID yang digunakan? (jawaban responden >1)	
Row Labels	Total
Melaporkan masalah atau memberikan saran	1
Mencari informasi yang belum tersedia secara publik, Melakukan riset atau penelitian	1
Mengajukan permohonan data atau dokumen tertentu, Melaporkan masalah atau memberikan saran	1
Total	3

Tabel 3.47 Jenis Pelayanan PPID Yang Digunakan

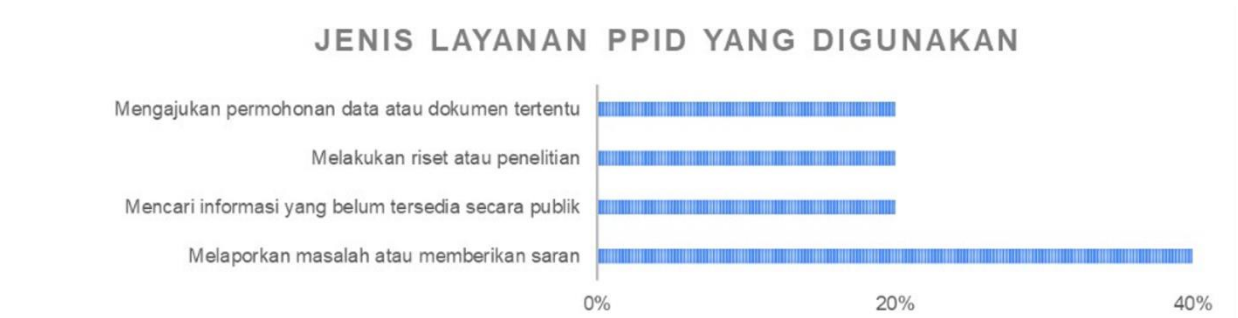


Diagram 3.47 Persentase Jenis Pelayanan PPID Yang Digunakan

d. Ketersediaan Informasi yang Dibutuhkan pada Layanan PPID

Apakah Informasi yang Anda Cari Tersedia di Layanan PPID?	
Row Labels	Total
Tidak tersedia sama sekali	1
Ya, sebagian besar tersedia	1
Ya, selalu tersedia	1
Total	3

Tabel 3.48 Ketersediaan Informasi Pelayanan PPID

Ketersediaan Informasi yang Dibutuhkan pada Layanan PPID

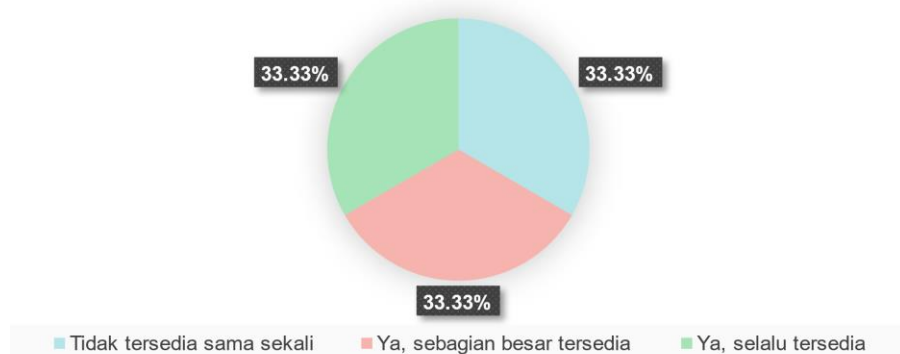


Diagram 3.48 Persentase Ketersediaan Informasi Pelayanan PPID

e. Frekuensi Penggunaan Layanan PPID

Frekuensi Penggunaan Layanan PPID	
Row Labels	Total
Jarang, sekali atau dua kali saja	1
Sering, lebih dari sekali sebulan	2
Total	3

Tabel 3.49 Frekuensi Penggunaan Layanan PPID

Frekuensi Penggunaan Layanan PPID



Diagram 3.49 Persentase Frekuensi Penggunaan Pelayanan PPID

f. Tingkat Kepentingan Layanan PPID & e-PPID

Tingkat Kepentingan Layanan PPID	
Row Labels	Total
Sangat Tidak Penting	0
Tidak Penting	0
Cukup Penting	0
Penting	0
Sangat Penting	3
Total	3

Tabel 3.50 Tingkat Kepentingan Pelayanan PPID

Tingkat Kepentingan Layanan PPID dan e-PPID

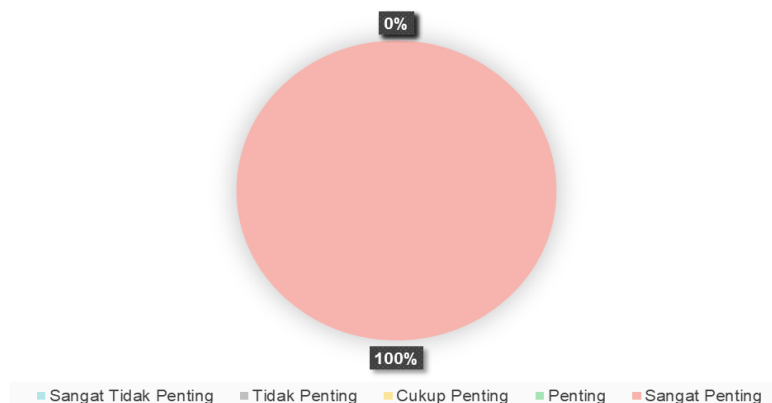
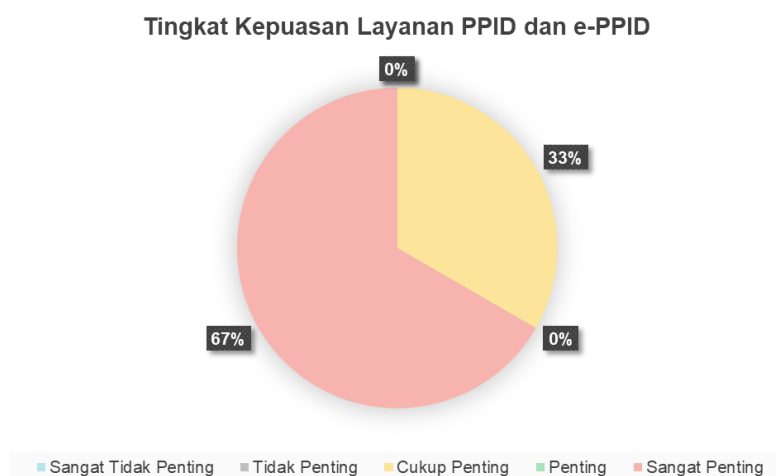


Diagram 3.50 Persentase Tingkat Kepentingan Pelayanan PPID

g. Tingkat Kepuasan Layanan PPID & e-PPID

Tingkat Kepuasan Layanan PPID	
Row Labels	Total
Sangat Tidak Puas	0
Tidak Puas	0
Cukup Puas	1
Puas	0
Sangat Puas	2
Total	3

Tabel 3.51 Tingkat Kepuasan Pelayanan PPID



Tabel 3.51 Persentase Tingkat Kepuasan Pelayanan PPID

3.2.3.2. Eksplorasi Pelayanan PPID Organisasi Perangkat Daerah (OPD)

Jumlah responden Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang mengisi formulir kuisisioner pada layanan informasi publik/PPID adalah sebanyak 14 Orang dari 14 OPD.

a. Jangkauan Pengguna Layanan PPID

Apakah Anda pernah menggunakan Layanan PPID/e-PPID?	
Row Labels	Total
Ya	14
Total	14

Tabel 3.52 Jangkauan Pengguna Pelayanan PPID Oleh OPD

Apakah OPD Anda pernah menggunakan layanan PPID?

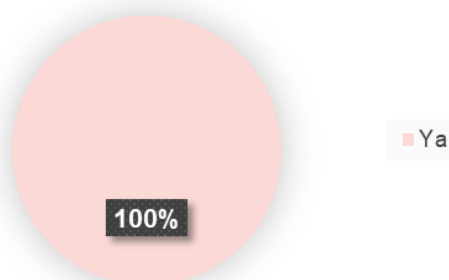


Diagram 3.52 Persentase Jangkauan Pengguna Pelayanan PPID Oleh OPD

Jumlah responden yang mengisi formulir kuisioner layanan informasi publik/PPID Kota Tangerang Selatan adalah sebanyak 14 OPD dari 37 OPD.

b. Pemahaman tentang Tugas Pokok dan Fungsi PPID Kota Tangerang Selatan

Apakah Anda mengetahui tugas pokok dan fungsi dari PPID Tangsel?	
Row Labels	Total
Ya	11
Tidak	3
Total	14

Tabel 3.53 Pemahaman OPD pada Tupoksi PPID

Apakah Anda mengetahui tugas pokok dan fungsi dari PPID Tangsel?

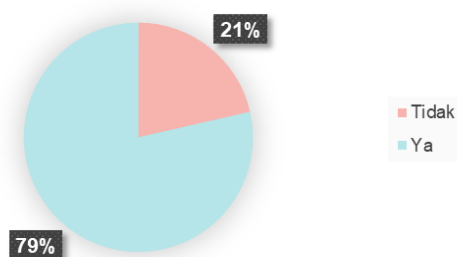


Diagram 3.53 Persentase Pemahaman OPD Pada Tupoksi PPID

c. Efektivitas Layanan PPID dalam Mendukung Pelaksanaan Tugas

Apakah layanan PPID ini membantu Anda dalam melaksanakan tugas?	
Row Labels	Total
Cukup Membantu	6
Sangat memabnttu	8
Total	14

Tabel 3.54 Efektifitas Pelayanan PPID Pada OPD

Apakah layanan PPID ini membantu Anda dalam melaksanakan tugas?

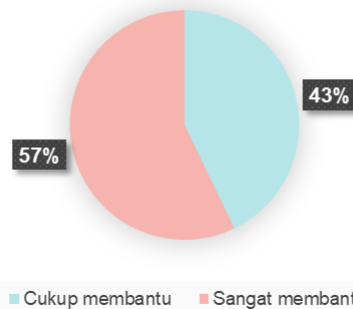


Diagram 3.54 Persentase Efektifitas Pelayanan PPID Pada OPD

d. Jenis layanan PPID yang sering digunakan

Layanan apa yang paling sering Anda gunakan dari PPID?	
Row Labels	Total
Konsultasi	6
Pendampingan	4
Sosialisasi	1
Mencari informasi yang belum tersedia secara publik	3
Total	14

Tabel 3.55 Jenis Pelayanan PPID Pada OPD

Layanan apa yang paling sering Anda gunakan dari PPID?

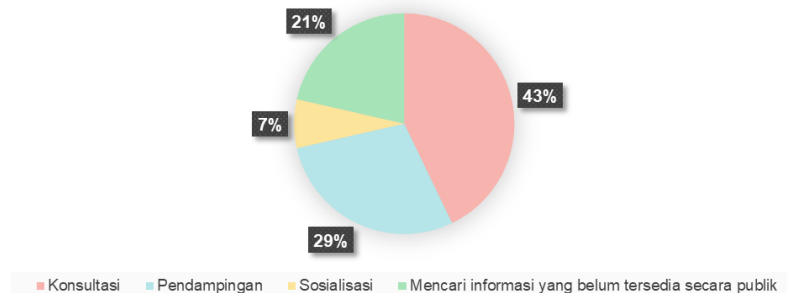


Diagram 3.55 Persentase Pelayanan PPID Pada OPD

e. Frekuensi Penggunaan Layanan PPID

Frekuensi Penggunaan Layanan PPID	
Row Labels	Total
Hanya saat dibutuhkan	11
Setiap tiga bulan	1
Lebih dari sekali dalam sebulan	2
Hanya saat dibutuhkan	11
Total	14

Tabel 3.56 Frekuensi Penggunaan Pelayanan PPID Oleh OPD

Seberapa sering Anda memanfaatkan layanan PPID?

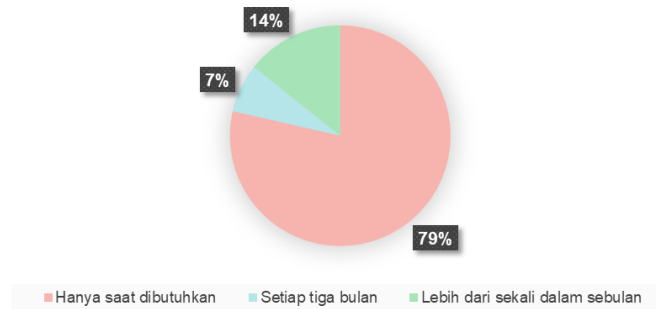


Diagram 3.56 Persentase Frekuensi Penggunaan Pelayanan PPID Oleh OPD

f. Frekuensi Sosialisasi dan Pendampingan PPID di Unit Kerja

Apakah PPID pernah melakukan sosialisasi dan pendampingan di unit kerja Anda?	
Row Labels	Total
Tidak pernah	4
Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang	1
Dinas Kepemudaan dan Olahraga	1
Dinas Pariwisata	1
Kesbangpol	1
Ya, tetapi tidak rutin	9
BKAD	1
Dinas koperasi dan ukm	1
Dinas Pelayanan Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tangerang Selatan	1
Dinas Perindustrian dan Perdagangan	1
Dinas SDABMBK	1
DP3AP2KB	1
DPMPTSP	1
Kecamatan Pondok Aren	1
Kecamatan Setu	1
Ya, secara rutin	1
Dinas Kesehatan Kota Tangerang Selatan	1
Total	14

Tabel 3.57 Frekuensi Sosialisai dan Pendampingan PPID di OPD

Apakah PPID pernah melakukan sosialisasi dan pendampingan di unit kerja Anda?

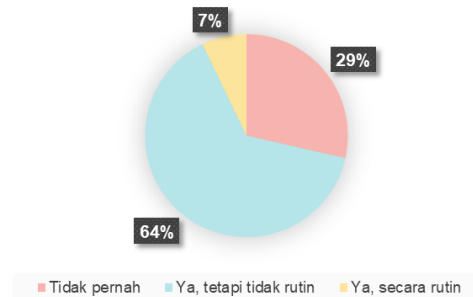


Diagram 3.57 Persentase Frekuensi Sosialisai dan Pendampingan PPID di OPD

g. Sumber Informasi Utama tentang Layanan PPID

Sumber informasi utama Anda tentang layanan PPID?	
Row Labels	Total
Rekan kerja	4
Sosialisasi dan pendampingan	7
Sumber informasi lainnya	1
Website atau media sosial resmi	2
Total	14

Tabel 3.58 Sumber Utama Tentang Pelayanan PPID

Apa sumber informasi utama Anda tentang layanan PPID?

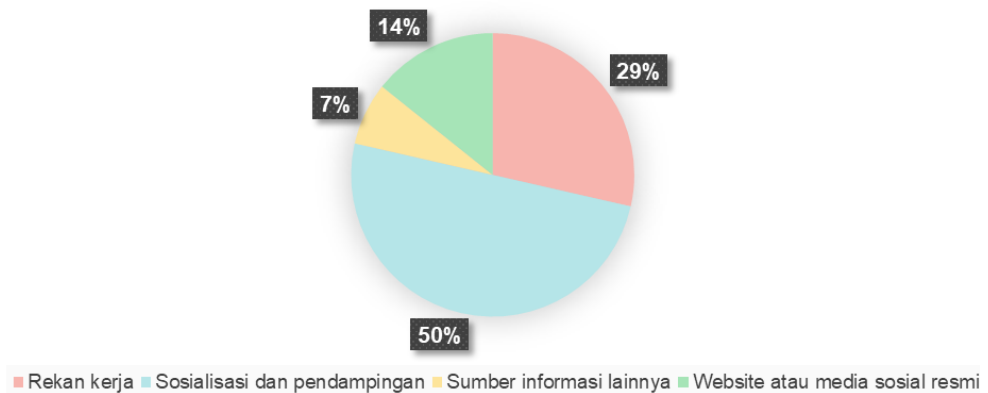


Diagram 3.58 Persentase Sumber Utama Tentang Pelayanan PPID

h. Bentuk Informasi PPID yang Paling Sering Diakses oleh OPD

Dalam bentuk apa OPD Anda biasanya mengakses informasi dari layanan PPID?	
Row Labels	Total
Dokumen digital (PDF, DOC, dll)	8
Kunjungan langsung atau sosialisasi tatap muka	4
Papan informasi atau brosur di lokasi fisik	1
Video atau media interaktif	1
Total	14

Tabel 3.59 Bentuk Informasi PPID Yang Paling Sering Diakses OPD

Dalam bentuk apa OPD Anda biasanya mengakses informasi dari layanan PPID?

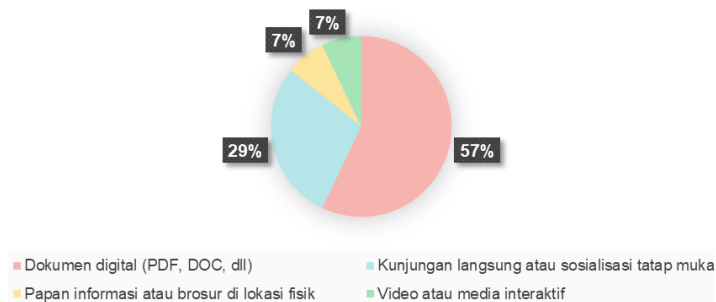


Diagram 3.59 Persentase Bentuk Informasi PPID Yang Paling Sering Diakses OPD

i. Tingkat Kepentingan Layanan PPID (Gabungan masyarakat & OPD)

Tingkat Kepentingan Layanan PPID	
Row Labels	Total
Penting	9
Sangat penting	8
Total	17

Tabel 3.60 Tingkat Kepentingan Pelayanan PPID

Tingkat Kepentingan Layanan PPID

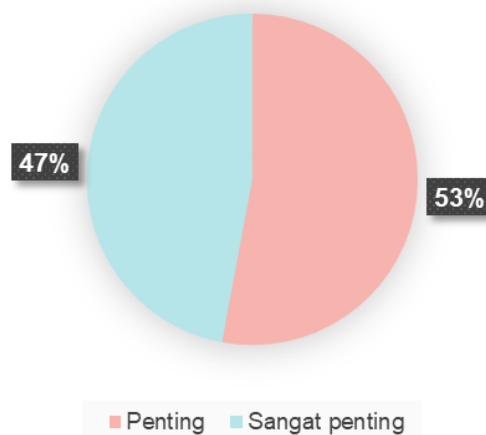


Diagram 3.60 Persentase Tingkat Kepentingan Pelayanan PPID

53% (9 dari 17 responden) menilai Pelayanan PPID penting

j. Tingkat Kepuasan Layanan PPID (Gabungan masyarakat & OPD)

Tingkat Kepuasan Layanan PPID	
Row Labels	Total
Cukup puas	5
Puas	7
Sangat puas	5
Total	17

Tabel 3.61 Tingkat Kepuasan Pelayanan PPID

Diagram 3.50 Persentase Tingkat Kepentingan Pelayanan PPID

53% (9 dari 17 responden) menilai layanan PPID penting

Tingkat Kepuasan Layanan PPID

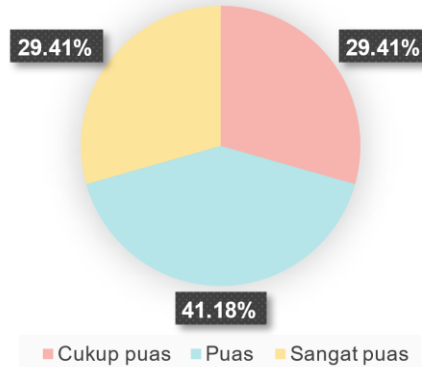


Diagram 3.61 Persentase Tingkat Kepuasan Pelayanan PPID
41.18% (7 dari 17 orang) menilai Pelayanan PPID memuaskan

3.2.3.3. Kualitas Pelayanan PPID (Masyarakat dan Organisasi Perangkat Daerah (OPD))

3.2.3.3.1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan PPID

No	Unsur Pelayanan	NRR Unsur	Mutu Pelayanan	Nilai Rata-rata	Nilai Proporsi x 25	Predikat
U1	Persyaratan	3.059	Baik	3.242	81.046	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.059	Baik			
U3	Waktu Penyelesaian	3.118	Baik			
U4	Biaya/Tarif	3.529	Sangat Baik			
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.235	Baik			
U6	Kompetensi Petugas	3.235	Baik			
U7	Perilaku Petugas	3.471	Sangat Baik			
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.176	Baik			
U9	Sarana dan Prasarana	3.294	Sangat Baik			

Tabel 3.62 Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan PPID

A. Unsur Kualitas Pelayanan PPID

1. Persyaratan

No. Unsur	Unsur Pelayanan	Tingkat kepuasan	Jumlah responden
U1	Persyaratan	Sangat Tidak Puas	0
		Tidak Puas	2
		Puas	12
		Sangat Puas	3
Total			17

Tabel 3.63 U1 Persyaratan Pelayanan PPID



Diagram 3.63 Persentase Persyaratan Pelayanan PPID

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

No. Unsur	Unsur Pelayanan	Tingkat kepuasan	Jumlah responden
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Sangat Tidak Puas	0
		Tidak Puas	2
		Puas	12
		Sangat Puas	3
Total			17

Tabel 3.64 U2 Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan PPID

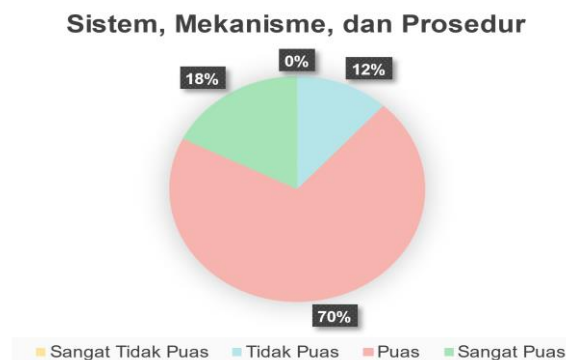


Diagram 3.64 Persentase Sistem, Mekanisme Dan Prosedur Pelayanan PPID

3. Waktu Penyelesaian

No. Unsur	Unsur Pelayanan	Tingkat kepuasan	Jumlah responden
U3	Waktu Penyelesaian	Sangat Tidak Puas	0
		Tidak Puas	2
		Puas	11
		Sangat Puas	4
Total			17

Tabel 3.65 U3 Waktu Penyelesaian Pelayanan PPID



Diagram 3.65 Persentase Waktu Penyelesaian Pelayanan PPID

4. Biaya/Tarif

No. Unsur	Unsur Pelayanan	Tingkat kepuasan	Jumlah responden
U4	Biaya/Tarif	Sangat Tidak Puas	0
		Tidak Puas	0
		Puas	8
		Sangat Puas	9
Total			17

Tabel 3.66 U4 Biaya/Tarif Pelayanan PPID

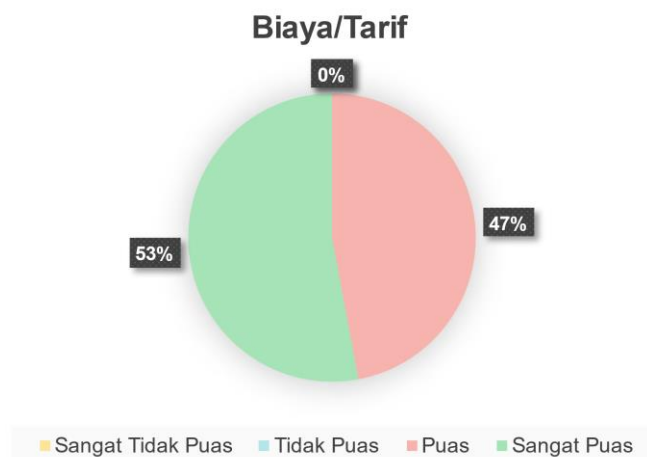


Diagram 3.66 Persentase Biaya/Tarif Pelayanan PPID

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No. Unsur	Unsur Pelayanan	Tingkat kepuasan	Jumlah responden
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Sangat Tidak Puas	1
		Tidak Puas	0
		Puas	10
		Sangat Puas	6
Total			17

Tabel 3.67 U5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan PPID

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

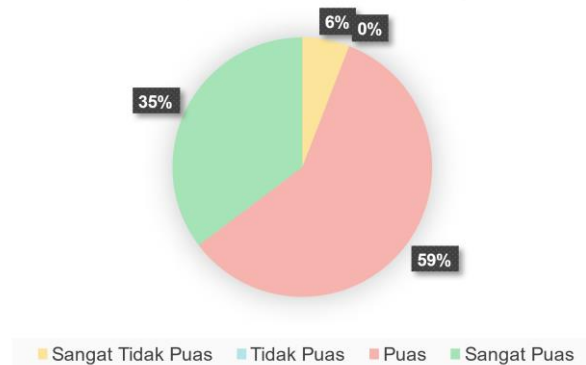


Diagram 3.67 Persentase Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan PPID

6. Kompetensi Petugas

No. Unsur	Unsur Pelayanan	Tingkat kepuasan	Jumlah responden
U6	Kompetensi Petugas	Sangat Tidak Puas	0
		Tidak Puas	2
		Puas	9
		Sangat Puas	6
Total			17

Tabel 3.68 U6 Kompetensi Petugas Pelayanan PPID

Kompetensi Petugas

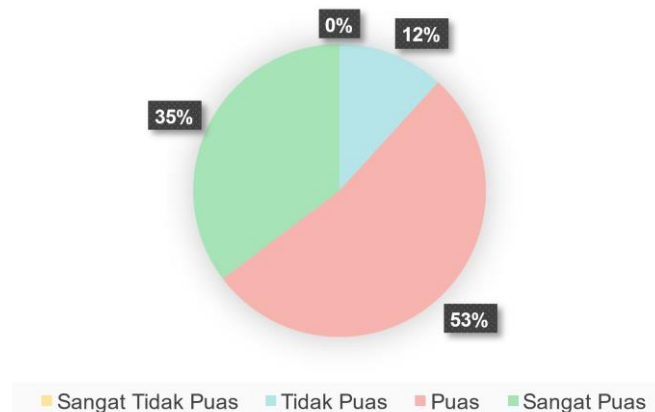


Diagram 3.68 Persentase Kompetensi Petugas Pelayanan PPID

7. Perilaku Petugas

No. Unsur	Unsur Pelayanan	Tingkat kepuasan	Jumlah responden
U7	Perilaku Petugas	Sangat Tidak Puas	0
		Tidak Puas	0
		Puas	9
		Sangat Puas	8
Total			17

Tabel 3.69 U7 Perilaku Petugas Pelayanan PPID



Diagram 3.69 Persentase Perilaku Petugas Pelayanan PPID

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No. Unsur	Unsur Pelayanan	Tingkat kepuasan	Jumlah responden
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Sangat Tidak Puas	0
		Tidak Puas	2
		Puas	10
		Sangat Puas	5
Total			17

Tabel 3.70 U8 Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan PPID

Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

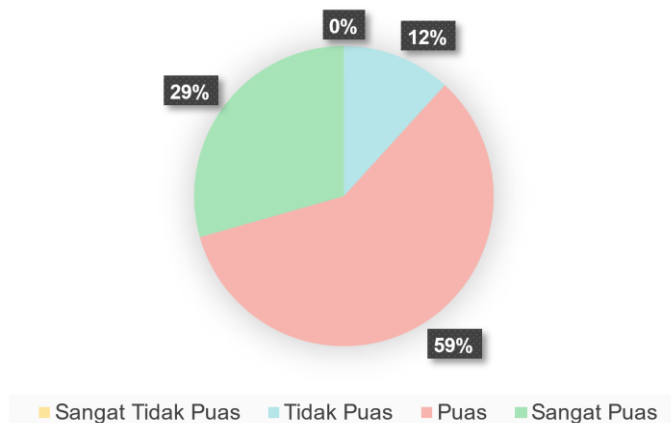


Diagram 3.70 Persentase Penanganan pengaduan, Saran & Masukan Pelayanan PPID

9. Sarana dan Prasarana

No. Unsur	Unsur Pelayanan	Tingkat kepuasan	Jumlah responden
U9	Sarana dan Prasarana	Sangat Tidak Puas	0
		Tidak Puas	1
		Puas	10
		Sangat Puas	6
Total			17

Tabel 3.71 U9 Sarana dan Prasarana Pelayanan PPID

Sarana dan Prasarana

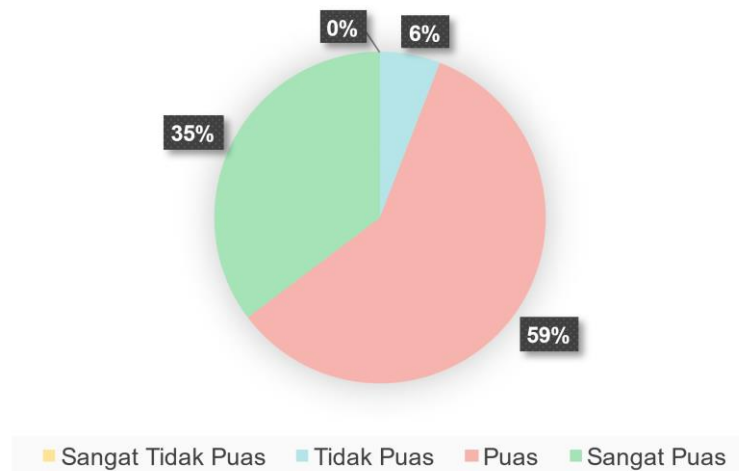


Diagram 3.71 Persentase Sarana dan Prasarana Pelayanan PPID

3.2.3.4. Analisis Pelayanan PPID

Berdasarkan data dari survei yang dilakukan, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan PPID yaitu **87,037** dengan predikat pelayanan **SANGAT BAIK**. Ini menunjukkan bahwa secara umum masyarakat **Sangat Puas** terhadap pelayanan PPID yang disediakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Selatan. Dengan hasil analisis ini, diharapkan tingkat kualitas pelayanan PPID dapat dipertahankan serta dikembangkan agar kepuasan masyarakat tetap baik.

3.2.4. Pelayanan Pembangunan dan Pengembangan Aplikasi OPD

Pelayanan pembangunan dan pengembangan aplikasi untuk Organisasi Perangkat Daerah bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah daerah di Kota Tangerang Selatan. Aplikasi yang dikembangkan ini dapat mencakup berbagai sektor, seperti kepegawaian, keuangan, pelayanan masyarakat, tata kelola administrasi, dan lain-lain.

3.2.4.1. Eksplorasi Pelayanan Membangun dan Mengembangkan Aplikasi Organisasi Perangkat Daerah

Jumlah responden Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang mengisi formulir kuisioner pada layanan informasi publik/PPID adalah sebanyak 52 Orang.

a. Penggunaan Aplikasi Dinas Komunikasi dan Komunikasi dalam Kegiatan Organisasi Perangkat Daerah (OPD)

Apakah Organisasi Perangkat Daerah anda menggunakan aplikasi yang dikembangkan diskominfo untuk kegiatan sehari-hari?	
Row Labels	Total
Tidak tahu	1
Ya, tetapi hanya satu atau dua aplikasi	18
Ya, kami menggunakan beberapa aplikasi	33
Total	52

Tabel 3.72 Pengguna Aplikasi

Apakah perangkat daerah anda menggunakan aplikasi yang dikembangkan diskominfo untuk kegiatan sehari-hari?



Diagram 3.72 Persentase Pengguna Aplikasi

b. Aplikasi yang Pernah Digunakan

Aplikasi apa saja yang Anda pernah coba gunakan? (jawaban responden >1)	
Row Labels	Total
Amando	18
JDIH	18
Lasik	42
LPSE	9
Portal Satu Data Tangerang Selatan	15
Simral	28
Sisumaker	49
Total	179

Tabel 3.73 Aplikasi Yang Pernah Digunakan

Daftar Aplikasi yang Pernah Digunakan

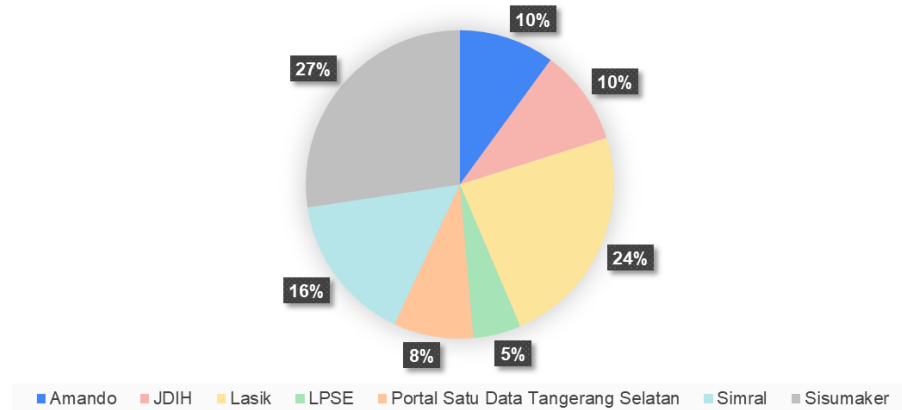


Diagram 3.73 Persentase Daftar Aplikasi Yang Digunakan

c. Frekuensi Penggunaan Aplikasi yang Disediakan Oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Tangerang Selatan

Seberapa sering aplikasi digunakan	
Row Labels	Total
Jarang	1
Kadang-kadang	8
Sering	43
Total	52

Tabel 3.74 Frekuensi Penggunaan Aplikasi

Frekuensi Penggunaan Aplikasi

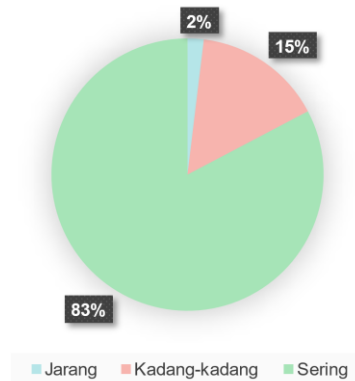


Diagram 3.74 Persentase Frekuensi Penggunaan Aplikasi

d. Kesesuaian Fitur Aplikasi Dinas Komunikasi dan Informatika dengan Kebutuhan Operasional Harian

Apakah fitur yang disediakan sudah memadai untuk mendukung pekerjaan sehari-hari?	
Row Labels	Total
Kurang memadai	2
Memadai	32
Sangat memadai	18
Total	52

Tabel 3.75 Fitur Aplikasi

Kesesuaian Fitur Aplikasi Diskominfo dengan Kebutuhan Operasional Harian

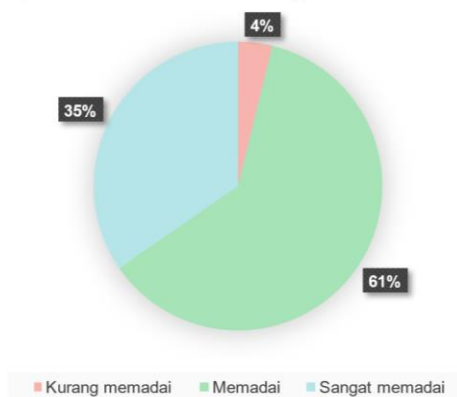


Diagram 3.75 Persentase Fitur Aplikasi

e. Penilaian Tampilan User Interface Pengguna pada Aplikasi DISKOMINFO

Bagaimana tampilan user interface yang disediakan?	
Row Labels	Total
Kurang menarik dan sulit digunakan	3
Cukup menarik dan mudah digunakan	39
Sangat menarik dan mudah digunakan	10
Total	52

Tabel 3.76 Penilaian Tampilan User Interface Pengguna Aplikasi

Penilaian Tampilan Antarmuka Pengguna pada Aplikasi Diskominfo



Diagram 3.76 Persentase Penilaian Tampilan User Interface Pengguna Aplikasi

f. Responsivitas Dinas Komunikasi dan Informatika dalam Menyelesaikan Keluhan Organisasi Perangkat Daerah (OPD)

Seberapa cepat Diskominfo menanggapi keluhan yang disampaikan oleh perangkat daerah ?	
Row Labels	Total
Kurang Cepat	3
Cepat	36
Sangat cepat	13
Total	52

Tabel 3.77 Responsivitas Dalam Menyelesaikan Keluhan

Responsivitas Diskominfo dalam Menyelesaikan Keluhan Perangkat Daerah

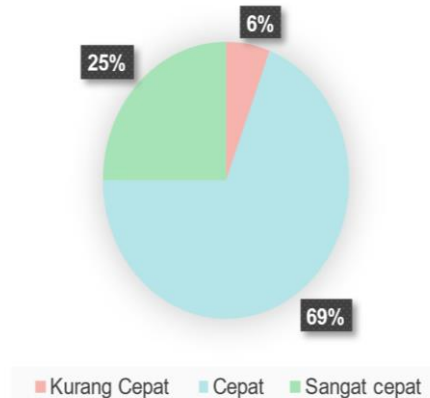


Diagram 3.77 Persentase Responsivitas Menyelesaikan Keluhan

g. Penilaian Kualitas Solusi Dinas Komunikasi dan Informatika dalam Menangani Keluhan Perangkat Daerah

Bagaimana kualitas solusi yang diberikan oleh Diskominfo atas keluhan yang disampaikan oleh perangkat daerah anda?	
Row Labels	Total
Kurang memuaskan	1
Memuaskan	38
Sangat memuaskan	13
Total	52

Tabel 3.78 Penilaian Kualitas Solusi DISKOMINFO Dalam Menangani Keluhan

Penilaian Kualitas Solusi Diskominfo dalam Menangani Keluhan Perangkat Daerah

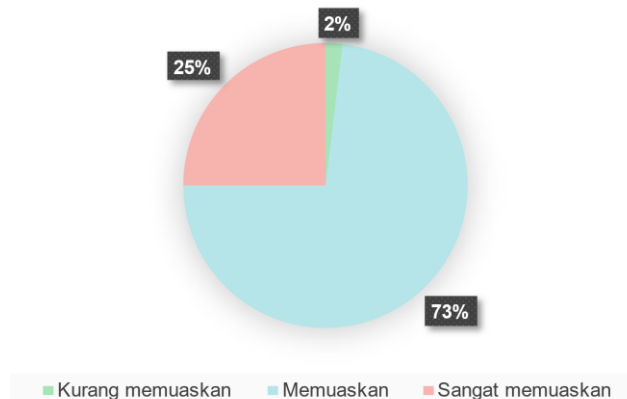


Diagram 3.78 Persentase Penilaian Kualitas Solusi Menangani Keluhan

h. Tingkat Kepentingan Layanan Website dan Aplikasi yang Disediakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika

Tingkat Kepentingan Layanan Website & Aplikasi	
Row Labels	Total
Sangat Tidak Penting	0
Tidak Penting	0
Cukup Penting	5
Penting	10
Sangat Penting	37
Total	52

Tabel 3.79 Tingkat Kepentingan Layanan Website Dan Aplikasi Yang Disediakan Oleh Dinas Komunikasi dan Informatika

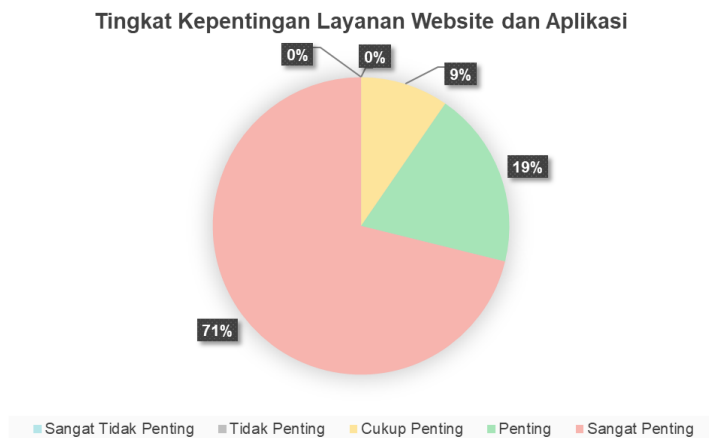


Diagram 3.79 Persentase Tingkat Kepentingan Pelayanan Aplikasi

i. Tingkat Kepuasan Layanan Website dan Aplikasi yang Disediakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika

Tingkat Kepuasan Layanan Website & Aplikasi	
Row Labels	Total
Sangat Tidak Puas	0
Tidak Puas	0
Cukup Puas	8
Puas	27
Sangat Puas	17
Total	52

Tabel 3.80 Tingkat Kepuasan Pelayanan Aplikasi

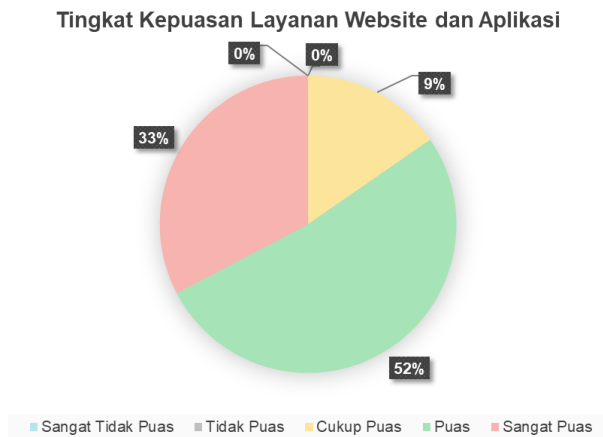


Diagram 3.80 Persentase Tingkat Kepuasan Pelayan Aplikasi

3.2.4.2. Kualitas Pelayanan Membangun dan Mengembangkan Aplikasi OPD

3.2.4.2.1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Membangun dan Mengembangkan Aplikasi OPD

No	Unsur Pelayanan	NRR Unsur	Mutu Pelayanan	Nilai Rata-rata	Nilai Proporsi x 25	Predikat
U1	Persyaratan	3.442	A	3.333	83.333	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.346	A			
U3	Waktu Penyelesaian	3.250	B			
U4	Biaya/Tarif	3.635	A			
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.192	B			
U6	Kompetensi Petugas	3.423	A			
U7	Perilaku Petugas	3.404	A			
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.135	B			
U9	Sarana dan Prasarana	3.173	B			

Tabel 3.81 Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Pembangunan dan Pengembangan Aplikasi OPD

A. Unsur Kualitas Pelayanan Membangun dan Mengembangkan Aplikasi OPD

1. Persyaratan

No. Unsur	Unsur Pelayanan	Tingkat kepuasan	Jumlah responden
U1	Persyaratan	Sangat Tidak Puas	0
		Tidak Puas	0
		Puas	29
		Sangat Puas	23
Total			52

Tabel 3.82 U1 Persyaratan Pelayanan Membangun dan Mengembangkan Aplikasi



Diagram 3.82 Persentase Persyaratan Membangun dan Mengembangkan Aplikasi

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

No. Unsur	Unsur Pelayanan	Tingkat kepuasan	Jumlah responden
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Sangat Tidak Puas	0
		Tidak Puas	0
		Puas	34
		Sangat Puas	18
Total			52

Tabel 3.83 U2 Sistem Mekanisme dan Prosedur Membangun dan Mengembangkan Aplikasi

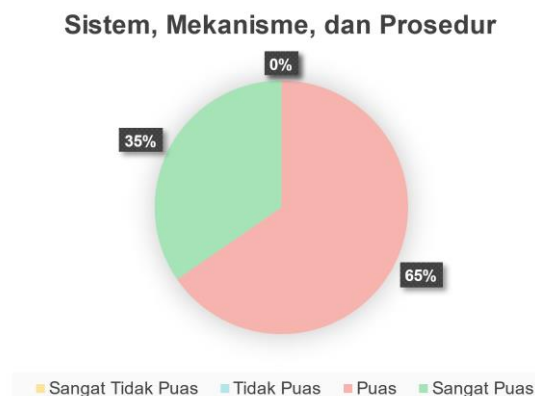


Diagram 3.83 Persentasi Sistem Mekanisme dan Prosedur Membangun dan Mengembangkan Aplikasi

3. Waktu Penyelesaian

No. Unsur	Unsur Pelayanan	Tingkat kepuasan	Jumlah responden
U3	Waktu Penyelesaian	Sangat Tidak Puas	0
		Tidak Puas	2
		Puas	35
		Sangat Puas	15
Total			52

Tabel 3.84 U3 Waktu Penyelesaian Membangun dan Mengembangkan Aplikasi

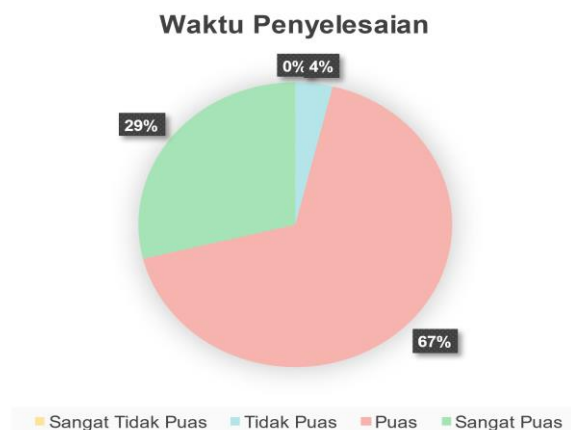


Diagram 3.84 Persentase Waktu Penyelesaian Membangun dan Mengembangkan Aplikasi

4. Biaya/Tarif

No. Unsur	Unsur Pelayanan	Tingkat kepuasan	Jumlah responden
U4	Biaya/Tarif	Sangat Tidak Puas	0
		Tidak Puas	0
		Puas	19
		Sangat Puas	33
Total			52

Tabel 3.85 U4 Biaya/Tarif Membangun dan Mengembangkan Aplikasi

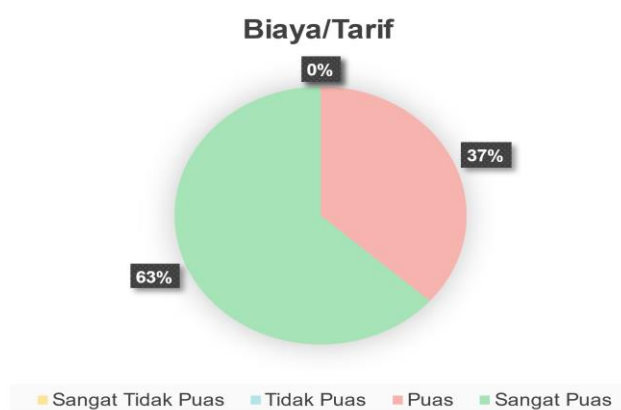


Diagram 3.85 Persentase Biaya/Tarif Membangun dan Mengembangkan Aplikasi

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No. Unsur	Unsur Pelayanan	Tingkat kepuasan	Jumlah responden
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Sangat Tidak Puas	0
		Tidak Puas	0
		Puas	42
		Sangat Puas	10
Total			52

Tabel 3.86 U5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Membangun dan Mengembangkan Aplikasi

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

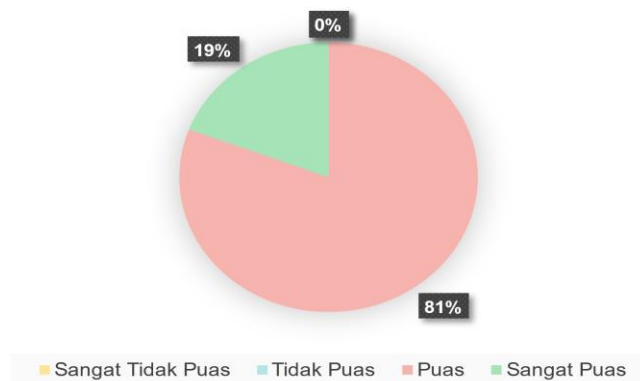


Diagram 3.86 Persentase Produk Spesifikasi Jenis Membangun dan Mengembangkan Aplikasi

6. Kompetensi Petugas

No. Unsur	Unsur Pelayanan	Tingkat kepuasan	Jumlah responden
U6	Kompetensi Petugas	Sangat Tidak Puas	0
		Tidak Puas	0
		Puas	30
		Sangat Puas	22
Total			52

Tabel 3.87 U6 Kompetensi Petugas Membangun dan Mengembangkan Aplikasi

Kompetensi Petugas

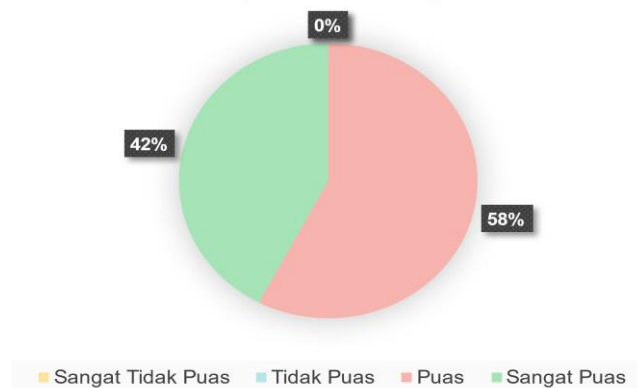


Diagram 3.87 Persentase Kompetensi Petugas Membangun dan Mengembangkan Aplikasi

7. Perilaku Petugas

No. Unsur	Unsur Pelayanan	Tingkat kepuasan	Jumlah responden
U7	Perilaku Petugas	Sangat Tidak Puas	0
		Tidak Puas	0
		Puas	31
		Sangat Puas	21
Total			52

Tabel 3.88 U7 Perilaku Petugas Membangun dan Mengembangkan Aplikasi



Diagram 3.88 Persentase Membangun dan Mengembangkan Aplikasi

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No. Unsur	Unsur Pelayanan	Tingkat kepuasan	Jumlah responden
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Sangat Tidak Puas	0
		Tidak Puas	2
		Puas	41
		Sangat Puas	9
Total			52

Tabel 3.89 U8 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Membangun dan Mengembangkan Aplikasi

Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

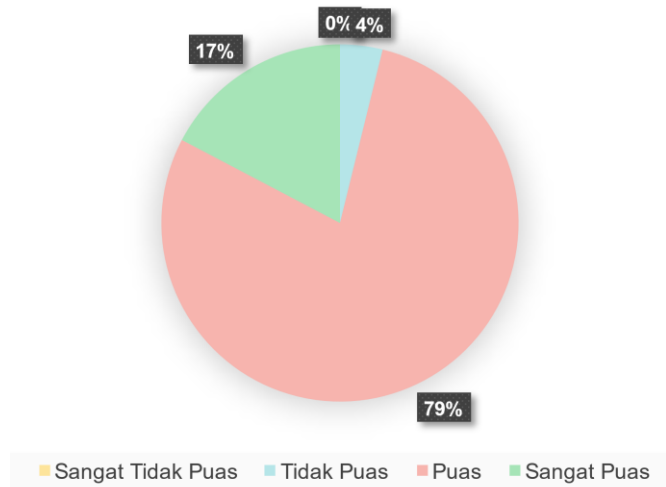


Diagram 3.89 Persentase Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Membangun dan Mengembangkan Aplikasi

9. Sarana dan Prasarana

No. Unsur	Unsur Pelayanan	Tingkat kepuasan	Jumlah responden
U9	Sarana dan Prasarana	Sangat Tidak Puas	0
		Tidak Puas	1
		Puas	41
		Sangat Puas	10
Grand Total			52

Tabel 3.90 U9 Sarana dan Prasarana Membangun dan Mengembangkan Aplikasi

Sarana dan Prasarana

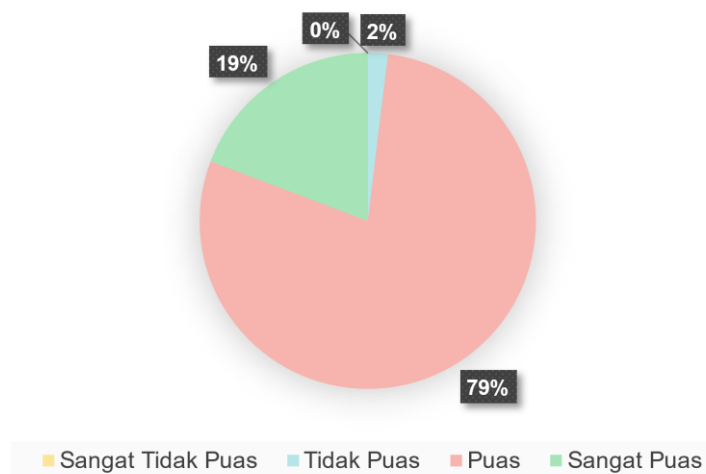


Diagram 3.90 Persentase Sarana dan Prasarana Membangun dan Mengembangkan Aplikasi

3.2.4.3. Analisis Pelayanan Membangun dan Mengembangkan Aplikasi OPD

Berdasarkan data dari survei yang dilakukan, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Membangun dan Mengembangkan Aplikasi OPD yaitu **83,333** dengan predikat pelayanan **SANGAT BAIK**. Ini menunjukkan bahwa secara umum masyarakat di OPD **Sangat Puas** terhadap pelayanan Membangun dan Mengembangkan Aplikasi OPD yang disediakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Selatan. Dengan hasil analisis ini, diharapkan tingkat kualitas pelayanan Membangun dan Mengembangkan Aplikasi OPD dapat dipertahankan serta dikembangkan agar kepuasan tetap baik.

3.2.5. Total Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Selatan

No	Unsur Pelayanan	NRR Unsur	Mutu Pelayanan	Nilai Rata-rata	Nilai Proporsi x 25	Predikat
U1	Persyaratan	3.329	Sangat Baik	3,276	81,912	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.343	Sangat Baik			
U3	Waktu Penyelesaian	3.145	Baik			
U4	Biaya/Tarif	3.432	Sangat Baik			
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.242	Baik			
U6	Kompetensi Petugas	3.264	Sangat Baik			
U7	Perilaku Petugas	3.284	Sangat Baik			
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.226	Baik			
U9	Sarana dan Prasarana	3.223	Baik			

Tabel 3.91 Total Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Selatan

3.2.6. IPA - CSI

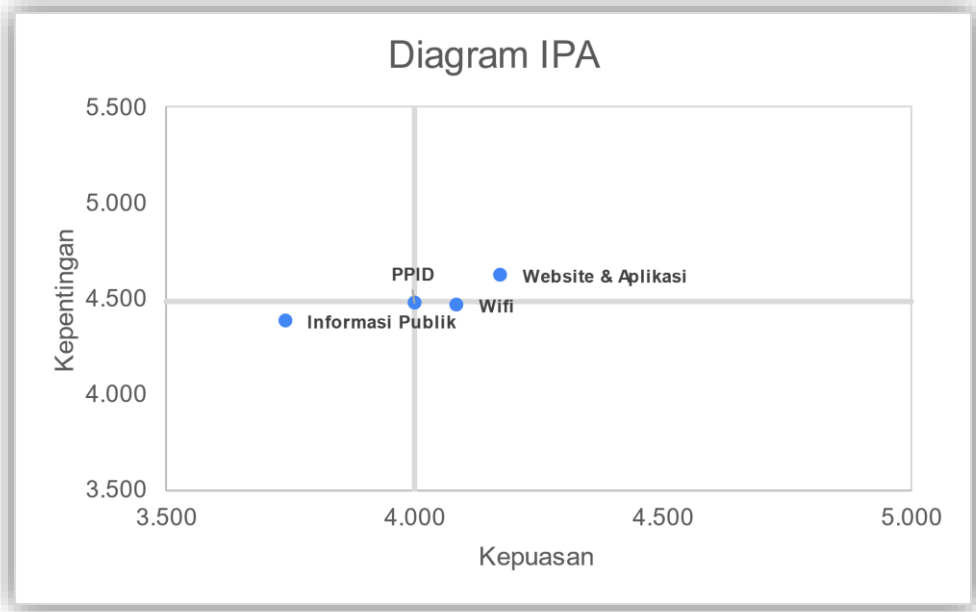


Diagram 3.91 Analisis menggunakan IPA-CSI

Analisis IPA-CSI digunakan untuk melihat kepentingan dan kepuasan pelayanan. Analisa IPA untuk mengetahui pelayanan mana saja yang dipertahankan performanya dan pelayanan mana yang harus ditingkatkan lalu dengan analisa CSI dapat diketahui nilai kepuasan masyarakat terhadap kelima pelayanan publik.

Customer Satisfaction Index memiliki penilaian rentang skala kriteria kepuasan yang digunakan untuk indeks kepuasaan pelanggan, antara lain sangat tidak puas ketika $CSI \leq 25\%$, tidak puas ketika CSI berada pada rentang 25%-50%, puas ketika CSI berada pada rentang 51% - 75%, dan sangat puas pada rentang 76% -100% di mana HS (*Highest Scale*) adalah skala likert yang digunakan dalam penelitian ini adalah 5. Dari hasil perhitungan didapatkan hasil sebesar **80.04%**. Nilai pada indeks kepuasan responden menunjukkan bahwa responden **sangat puas** dengan 4 pelayanan publik Diskominfo Tangerang Selatan.

3.2.6.1. Interpretasi Diagram IPA

a. Informasi Publik (Kuadran III - kiri bawah):

Kepentingan rendah, kepuasan rendah: Layanan Informasi Publik memiliki tingkat kepentingan yang rendah bagi pengguna, dan tingkat kepuasan terhadap layanan ini juga rendah. Ini menunjukkan bahwa pengguna tidak terlalu menganggap layanan ini sebagai prioritas, dan mereka juga merasa kurang puas dengan kinerjanya.

Layanan di kuadran ini umumnya tidak dianggap penting, sehingga bukan menjadi fokus utama untuk perbaikan.

b. PPID (Kuadran IV - kanan bawah):

Kepentingan rendah, kepuasan tinggi: Layanan PPID dianggap tidak terlalu penting oleh pengguna, tetapi mereka merasa puas dengan kinerjanya. Artinya, meskipun pengguna puas dengan layanan PPID, layanan ini bukan prioritas utama dalam hal kebutuhan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa upaya yang telah dilakukan dalam menjaga kualitas layanan PPID sudah memadai, dan pengguna merasa cukup puas, tetapi tidak menganggap layanan ini sebagai komponen penting dalam pelayanan secara keseluruhan.

c. Website & Aplikasi (Kuadran II - kanan atas):

Kepentingan tinggi, kepuasan tinggi: Layanan ini dianggap penting oleh pengguna, dan mereka merasa puas dengan kinerjanya. Ini menunjukkan bahwa layanan Website & Aplikasi sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan harapan pengguna. Layanan ini menjadi prioritas yang perlu dipertahankan karena memiliki dampak signifikan terhadap pengalaman pengguna.

Posisi di kuadran ini menunjukkan bahwa upaya yang dilakukan untuk menyediakan dan mengelola Website & Aplikasi sudah cukup baik dan dihargai oleh pengguna.

d. Wi-Fi (Kuadran IV - kanan bawah, dekat garis tengah):

Kepentingan rendah, kepuasan tinggi: Layanan Wi-Fi memiliki tingkat kepentingan yang rendah menurut pengguna, tetapi mereka merasa puas dengan kinerja layanan ini. Artinya, meskipun pengguna merasa puas dengan kualitas Wi-Fi, layanan ini bukanlah prioritas utama bagi mereka.

Layanan ini menunjukkan bahwa upaya yang dilakukan untuk mempertahankan kualitas Wi-Fi telah berhasil, tetapi karena dianggap kurang penting, mungkin sumber daya yang digunakan bisa dipertimbangkan ulang.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat terkait pelayanan yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Tangerang Selatan, tingkat kepuasan masyarakat berada pada kategori **Sangat Baik**. Beberapa aspek pelayanan, seperti Layanan Free Wifi, PPID dan Membangun dan Mengembangkan Aplikasi OPD mendapatkan penilaian positif, yang menunjukkan bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang telah berhasil menyediakan layanan yang cukup efektif dan bermanfaat baik untuk internal Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Kota Tangerang Selatan dan Umumnya untuk masyarakat Kota Tangerang Selatan.

Namun, terdapat beberapa hal yang masih perlu ditingkatkan, seperti Layanan Informasi Publik (ketersediaan informasi terbaru, kejelasan prosedur layanan, dan respons terhadap pengaduan masyarakat). Hal ini mengindikasikan perlunya penyempurnaan sistem layanan dan peningkatan kemampuan dalam menangani umpan balik masyarakat agar Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Selatan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan responsif dan sesuai kebutuhan publik.

4.2. Saran

4.2.1. Pelayanan Internet Di Ruang Publik

1. **Perluasan Jangkauan:** Banyak pengguna mengusulkan perluasan jangkauan wifi agar menjangkau area yang lebih luas, termasuk lokasi-lokasi strategis seperti sekolah, balai warga, dan taman kota. Jangkauan yang lebih jauh dari router juga diminta.
2. **Penambahan Titik WiFi:** Pengguna berharap titik wifi diperbanyak, khususnya di daerah-daerah yang lebih ramai dan di pelosok agar lebih mudah diakses masyarakat.

3. **Peningkatan Kecepatan dan Stabilitas:** Saran utama adalah peningkatan kecepatan internet, terutama saat ramai atau saat cuaca buruk (hujan), serta peningkatan stabilitas jaringan agar tidak sering terputus.
4. **Pembatasan Penggunaan dan Otentikasi:** Pengguna menyarankan adanya pembatasan atau pengawasan, terutama di masjid dan sekolah, untuk mencegah penyalahgunaan wifi oleh anak-anak, seperti bermain game di jam sholat. Opsi autentikasi atau kata sandi juga diusulkan untuk keamanan.
5. **Sosialisasi dan Pelayanan Pengaduan:** Lebih banyak sosialisasi agar masyarakat mengetahui titik-titik wifi tersedia, serta penempatan nomor pengaduan untuk melaporkan gangguan sinyal atau masalah jaringan.
6. **Peningkatan Kapasitas dan Kualitas Router:** Beberapa saran menyebutkan peningkatan spesifikasi perangkat wifi untuk menampung lebih banyak pengguna tanpa mengurangi kualitas sinyal.

4.2.2. Pelayanan Penyebarluasan Informasi Publik

1. **Responsivitas dan Interaksi:** Banyak yang menyarankan agar admin media sosial lebih responsif terhadap komentar dan pesan langsung (DM) dari masyarakat, serta lebih sering berinteraksi dengan pengikut.
2. **Penyebaran Informasi yang Lebih Luas:** Disarankan untuk lebih menyebarluaskan informasi, terutama kepada masyarakat yang tidak aktif di media sosial. Sosialisasi melalui RT/RW dan pertemuan langsung dengan masyarakat di tingkat kelurahan atau kecamatan dianggap efektif.
3. **Penggunaan Beragam Platform:** Banyak yang mengusulkan penggunaan platform sosial media selain Instagram, seperti Facebook dan TikTok, agar informasi menjangkau semua kalangan, terutama warga berusia lanjut.
4. **Frekuensi dan Kecepatan Update:** Beberapa saran mengemukakan agar informasi lebih sering diperbarui dengan berita terkini dan tepat

waktu. Beberapa juga meminta penambahan konten menarik dan edukatif.

5. **Kualitas dan Keakuratan Informasi:** Penting bagi informasi yang disampaikan untuk akurat, lengkap, dan tidak terkesan monoton. Masyarakat berharap adanya konten yang relevan, inspiratif, dan mengikuti perkembangan zaman.
6. **Sosialisasi Lebih Intensif:** Sosialisasi informasi publik diusulkan dilakukan lebih intensif, baik di sekolah-sekolah maupun masyarakat umum, agar lebih dikenal dan dipahami.
7. **Tampilan yang Menarik dan Inovatif:** Beberapa saran mengusulkan penggunaan konten visual seperti video atau desain grafis agar tampilan informasi lebih menarik dan sesuai dengan selera masyarakat saat ini.

4.2.3. Pelayanan Membangun dan Mengembangkan Aplikasi

1. **Integrasi dalam Satu Aplikasi:** Banyak pengguna mengusulkan untuk menggabungkan berbagai aplikasi layanan menjadi satu aplikasi terintegrasi yang mencakup semua kebutuhan, agar lebih mudah diakses dan digunakan.
2. **Tampilan dan Desain:** Disarankan untuk memperbaiki tampilan aplikasi agar lebih menarik dan interaktif. Beberapa pengguna juga menyarankan peningkatan kualitas antarmuka pengguna (UI) untuk meningkatkan pengalaman pengguna.
3. **Stabilitas Jaringan dan Performa:** Banyak yang menyoroti pentingnya meningkatkan stabilitas jaringan dan memperkuat performa aplikasi agar tidak sering mengalami gangguan atau error. Peningkatan kualitas jaringan dan pemeliharaan aplikasi secara berkala sangat diharapkan.
4. **Kemudahan Akses dan Konektivitas:** Usulan untuk mengintegrasikan aplikasi agar lebih mudah terhubung dengan aplikasi pemerintah pusat, sehingga memudahkan masyarakat dalam mengakses berbagai layanan.

5. **Pengembangan dan Penyempurnaan:** Secara umum, masyarakat merasa puas namun menyarankan pengembangan lebih lanjut agar aplikasi lebih mudah, stabil, dan efisien.

4.2.4. Pelayanan PPID

1. Peningkatan Sosialisasi:

- a. Sebagian besar pengguna menyarankan agar layanan PPID lebih sering disosialisasikan ke masyarakat luas. Hal ini untuk memastikan masyarakat lebih mengenal layanan yang disediakan dan memanfaatkannya secara optimal.
- b. Sosialisasi perlu mencakup berbagai lapisan masyarakat, termasuk pelajar dan mahasiswa yang membutuhkan data untuk keperluan akademik.
- c. Disarankan untuk menggunakan berbagai media, baik digital maupun tatap muka, agar jangkauan sosialisasi lebih luas.

2. **Pengembangan Akses Digital:** Akses digital, seperti e-PPID, diharapkan lebih dipromosikan dan diperluas jangkauannya untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan informasi publik.

3. Peningkatan Kompetensi dan Pelayanan:

- a. Beberapa responden menyarankan adanya pelatihan atau bimbingan teknis untuk petugas PPID agar mereka lebih kompeten dan memahami hak serta etika dalam melayani permohonan informasi publik.
- b. Diusulkan pula untuk mempercepat proses pelayanan dan menjaga keramahan dalam memberikan respon kepada masyarakat.

4. Peningkatan Kualitas Informasi:

- a. Pembaruan data dan informasi secara berkala disarankan untuk memastikan bahwa data yang diakses masyarakat selalu relevan dan *up-to-date*.

- b. Diharapkan pula adanya informasi yang jelas mengenai jenis informasi publik dan yang bukan untuk konsumsi publik, agar masyarakat lebih memahami batasan layanan.

5. Promosi dan Publikasi yang Lebih Luas: Diharapkan agar promosi tentang layanan PPID lebih digencarkan, sehingga masyarakat yang awam atau belum tahu tentang PPID dapat memperoleh informasi dengan mudah.

4.3. Rencana Aksi

Jenis Layanan	Unsur	Permasalahan	Rencana Aksi	Kondisi Yang Diharapkan	Waktu (Triwulan)			
					I	II	III	IV
Pelayanan Penyediaan Internet Di Ruang Publik	Produk Layanan	Jangkauan Area Wifi	Melakukan Perluasan Jangkauan Wifi	Dapat Menjangkau Lebih Luas Termasuk Lokasi-Lokasi Strategis Seperti Sekolah, Balai Warga, Dan Taman Kota.	✓	✓	✓	✓
Pelayanan Penyediaan Internet Di Ruang Publik	Produk Layanan	Titik Wifi	Melakukan Penambahan Titik Wifi Khususnya Di Daerah-Daerah Yang Lebih Ramai Dan Di Pelosok	Wifi Gratis Dapat Lebih Mudah Diakses Masyarakat.	✓	✓	✓	✓
Pelayanan Penyediaan Internet Di Ruang Publik	Produk Layanan	Kecepatan Internet	Melakukan Peningkatan Kapasitas Bandwith Dan Peningkatan Stabilitas Jaringan Agar Tidak Sering Terputus.	Masyarakat Dapat Mengkases Internet Dengan Stabil Dan Tidak Terputus Koneksi Internetnya	✓	✓	✓	✓
Pelayanan Penyediaan Internet Di Ruang Publik	Produk Layanan	Penyalahgunaan Internet Wifi	Melakukan Pembatasan Dan Otentikasi	Mencegah Penyalahgunaan Wifi Di Ruang Publik Dan Wifi Aman Digunakan	✓	✓	✓	✓
Pelayanan Penyediaan Internet Di Ruang Publik	Produk Layanan	Pengaduan Wifi	Melakukan Sosialisasi Dan Respon Pengaduan Masyarakat Serta Memberikan	Masyarakat Tahu Titik Wifi Yang Tersedia, Masyarakat Dapat Melakukan Pengaduan Jika Terjadi Masalah Dengan Wifi Baik	✓	✓	✓	✓



			Informasi Nomor Pengaduan	Itu Gangguan Sinyal Atau Yang Lainnya				
Pelayanan Penyediaan Internet Di Ruang Publik	Produk Layanan	Kapasitas Dan Kualitas Router	Melakukan Upgrade Perangkat Router	Dapat Menampung Lebih Banyak Pengguna Wifi Tanpa Mengurangi Kualitas Sinyal Wifi	✓	✓	✓	✓
Pelayanan Penyebarluasan Informasi Publik	Produk Layanan	Responsivitas Dan Interaksi	Menugaskan Admin Media Sosial Agar Lebih Responsif Dan Berinteraksi Dengan Masyarakat Di Media Sosial	Admin Media Sosial Lebih Responsif Terhadap Komentar Dan Pesan Langsung (DM) Dari Masyarakat, Serta Lebih Sering Berinteraksi Dengan Pengikut	✓	✓	✓	✓
Pelayanan Penyebarluasan Informasi Publik	Produk Layanan	Penyebaran Informasi Publik Yang Lebih Luas	Menyebarluaskan Informasi, Terutama Kepada Masyarakat Yang Tidak Aktif Di Media Sosial. Sosialisasi Melalui Rt/Rw Dan Pertemuan Langsung Dengan Masyarakat Di Tingkat Kelurahan Atau Kecamatan Dianggap Efektif.	Informasi Publik Tersampaikan Dengan Baik Dan Menjangkau Lebih Luas Kepada Masyarakat Kota Tangerang Selatan	✓	✓	✓	✓
Pelayanan Penyebarluasan Informasi Publik	Produk Layanan	Platform Media Sosial Yang Masih Kurang	Penambahan Platform Media Sosial Selain Instagram, Seperti Facebook Dan Tiktok,	Informasi Publik Tersampaikan Dengan Baik Dan Menjangkau Lebih Luas Kepada Masyarakat Kota Tangerang Selatan	✓	✓	✓	✓
Pelayanan Penyebarluasan Informasi Publik	Produk Layanan	Frekuensi Dan Kecepatan Update	Melakukan Update Informasi Terkini Lebih Sering Diperbarui Dan Tepat Waktu	Konten Informasi Publik Lebih Menarik, Edukatif Dan Dapat Meningkatkan Minat Baca Dan Masyarakat Lebih Banyak Yang Tahu	✓	✓	✓	✓



Pelayanan Penyebarluasan Informasi Publik	Produk Layanan	Kualitas Dan Keakuratan Informasi	Melakukan Update Informasi Yang Disampaikan Akurat, Lengkap, Dan Tidak Terkesan Monoton	Konten Yang Relevan, Inspiratif, Dan Mengikuti Perkembangan Zaman.	✓	✓	✓	✓
Pelayanan Penyebarluasan Informasi Publik	Produk Layanan	Sosialisasi Masih Kurang Maksimal	Melakukan Sosialisasi Lebih Intensif Baik Di Sekolah-Sekolah Dan Masyarakat Umum	Informasi Publik Tersampaikan Dengan Baik Dan Menjangkau Lebih Luas Kepada Masyarakat	✓	✓	✓	✓
Pelayanan Penyebarluasan Informasi Publik	Produk Layanan	Tampilan Dirasa Masih Belum Menarik Dan Inovatif	Membuat Konten Visual Seperti Video Atau Desain Grafis Agar Tampilan Informasi Lebih Menarik Dan Sesuai Dengan Selera Masyarakat Saat Ini.	Informasi Publik Tersampaikan Dengan Baik Dan Menjangkau Lebih Luas Kepada Masyarakat	✓	✓	✓	✓
Pelayanan Pembangunan Dan Pengembangan Aplikasi	Produk Layanan	Integrasi Aplikasi	Mengintegrasikan Beberapa Aplikasi Dalam Satu Aplikasi	Memudahkan OPD Dalam Penggunaan Aplikasi Dan Ketersediaan Data Terpusat	✓	✓	✓	✓
Pelayanan Pembangunan Dan Pengembangan Aplikasi	Produk Layanan	Tampilan Dan Desain Aplikasi	Memperbaiki Tampilan Aplikasi Agar Lebih Menarik Dan Interaktif	Memudahkan Dan Meningkatkan Pengalaman OPD Dalam Menggunakan Aplikasi	✓	✓	✓	✓
Pelayanan Pembangunan Dan Pengembangan Aplikasi	Produk Layanan	Jaringan Internet Untuk Aplikasi	Meningkatkan Performa Dan Kualitas Jaringan Internet Dan Melakukan Pemeliharaan Secara Rutin	Tidak Terjadi Error ATAU Gangguan Pada Aplikasi Dan Mempercepat OPD Dalam Akses Internet Dan Pengolahan Data Yang Ada Di Aplikasi	✓	✓	✓	✓
Pelayanan Pembangunan Dan Pengembangan Aplikasi	Produk Layanan	Terdapat Error Pada Aplikasi	Melakukan Pengembangan Dan Penyempurnaan Aplikasi	Pengolahan Data Di Aplikasi Lebih Akurat, Efektif Dan Efisien Serta Sesuai Dengan Perubahan Aturan-Aturan Yang Ada	✓	✓	✓	✓



Pelayanan Informasi Publik/PPID	Produk Layanan	Kurang Tahunya Informasi Terkait Layanan PPID	Meningkatkan Sosialisasi Layanan PPID Kepada Masyarakat Baik Melalui Media Digital Atau Cetak	Memastikan Masyarakat Lebih Mengetahui Layanan Yang Disediakan Oleh PPID Dan Memanfaatkannya Secara Optimal.	✓	✓	✓	✓
Pelayanan Informasi Publik/PPID	Produk Layanan	Kurang Tahunya Informasi Terkait Fungsi Dan Manfaat E-PPID	Meningkatkan Sosialisasi Layanan PPID Kepada Masyarakat Baik Melalui Media Digital Atau Cetak	Mempermudah Masyarakat Dalam Mengakses Layanan Informasi Publik Melalui Online Atau E-PPID	✓	✓	✓	✓
Pelayanan Informasi Publik/PPID	Produk Layanan	Kompetensi Dan Pelayanan	Melakukan Pelatihan Atau Bimbingan Teknis Untuk Petugas PPID	Petugas PPID Lebih Kompeten Dan Memahami Hak Serta Etika Dalam Melayani Permohonan Informasi Publik.	✓	✓	✓	✓
Pelayanan Informasi Publik/PPID	Produk Layanan	Percepatan Proses Layanan PPID	Memberikan Pelatihan Dan Instruksi Kepada Petugas PPID Agar Lebih Terampil	Proses Layanan PPID Lebih Cepat, Tepat Dan Akurat	✓	✓	✓	✓
Pelayanan Informasi Publik/PPID	Produk Layanan	Kualitas Informasi	Melakukan Update Informasi Secara Berkala	Data Yang Diakses Masyarakat Relevan Dan <i>Up To Date</i>	✓	✓	✓	✓
Pelayanan Informasi Publik/PPID	Produk Layanan	Kurang Tahunya Informasi Yang Bisa dikonsumsi Publik Dan Informasi Yang Tidak Bisa dikonsumsi Publik	Memberikan Informasi Yang Jelas Mengenai Informasi Publik Dan Yang Bukan Untuk konsumsi Publik	Masyarakat Lebih Memahami Batasan Layanan PPID	✓	✓	✓	✓

Tabel 3.92 Rencana Aksi