PEMERINTAH
KABUPATEN TANGERANG



SURVEI

Penyebaran Informasi Layanan Digital Kabupaten Tangerang Tahun 2025

Bidang Statistik Sektoral
Dinas Komunikasi dan Informatika
Kabupaten Tangerang
Tahun 2025

BerAKHLAK
bangga melayani bangsa

opendata.tangerangkab.go.id

PEMERINTAH KABUPATEN TANGERANG

DISKOMINFO

KABUPATEN Tangerang Gemilang

KABUPATEN TANGERANG SMART CITY

SATU DATA INDONESIA



SURVEI

Penyebaran Informasi Layanan Digital Kabupaten Tangerang Tahun 2025

Bidang Statistik Sektoral
Dinas Komunikasi dan Informatika
Kabupaten Tangerang
Tahun 2025

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

#bangga melayani bangsa

opendata.tangerangkab.go.id

SURVEI PENYEBARAN INFORMASI LAYANAN DIGITAL KABUPATEN TANGERANG TAHUN 2025

Ukuran Buku : 148 x 210 mm
Jumlah Halaman : xv + 105 halaman

Tim Penyusun
Pengarah:
Diyan Mayang Sari, S.STP. M.Si

Penanggung Jawab:
Dra. Budi Lestari, M.Si

Penyunting:
Engkos Kosasih, S.E
Hera Faizal Rachmat, S.Si, M.Si

Desain Survei dan Metode Analisis:
Hera Faizal Rachmat, S.Si., M.Si

Pengolah Data dan Penata Letak:
Mellisa Edrianingtyas, S.Kom
Lismayani Usman, S.Si
Swastessa Damayanti, S.Stat
Windyana Pusparani, S.Stat
Fardilla Rahmawati, S.Stat
Nana Oktaviana, S.Stat

Sumber Elemen Gambar:
Canva

Diterbitkan oleh:
©Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang 2025
Dilarang mengumumkan, mendistribusikan, mengkomunikasikan, dan/atau menggandakan sebagian atau seluruh isi buku untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang!

BUPATI DAN WAKIL BUPATI TANGERANG



Drs. H. Moch. Maesyal Rasyid, M.Si
Bupati Tangerang

Intan Nurul Hikmah S.E
Wakil Bupati Tangerang

Kata Sambutan



Diyan Mayang Sari, S.STP. M.Si
Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.,

Dengan memanjatkan puji dan syukur kepada Allah SWT, atas rahmat dan karunia-Nya kami menyambut dengan senang hati peluncuran Buku Survei Penyebaran Informasi Layanan Digital Kabupaten Tangerang Tahun 2025 yang telah disusun tepat waktu oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang.

Penyusunan Buku Survei Penyebaran Informasi Layanan Digital Kabupaten Tangerang Tahun 2025 bertujuan untuk mengetahui sejauh mana informasi mengenai layanan digital pemerintah daerah tersampaikan dan dipahami oleh masyarakat. Melalui survei ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran mengenai tingkat keterjangkauan, pemanfaatan, serta efektivitas saluran komunikasi yang digunakan dalam menyebarkan informasi. Hasil survei ini juga dimaksudkan sebagai dasar evaluasi dan perencanaan strategi komunikasi publik, sehingga Pemerintah Kabupaten Tangerang dapat terus meningkatkan kualitas penyebaran informasi dan pemanfaatan layanan digital bagi masyarakat.

Kami berharap buku ini dapat memberikan manfaat, baik bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas penyebaran informasi dan pelayanan publik berbasis digital, maupun bagi masyarakat sebagai bahan rujukan dan sumber data dalam berbagai kepentingan.

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan dan penyelesaian survei ini. Semoga upaya bersama ini menjadi amal baik dan memberi manfaat bagi peningkatan pelayanan publik di Kabupaten Tangerang.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb..

Tangerang, November 2025

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Kabupaten Tangerang

Diyan Mayang Sari, S.STP. M.Si
NIP. 19770902 199602 2 001

Kata Pengantar



Dra. Budi Lestari, M.Si.
Kepala Bidang Statistik Sektoral
Dinas Komunikasi dan Informatika
Kabupaten Tangerang

Alhamdulillah,

Segala puji dan syukur kita panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga *Buku Survei Penyebaran Informasi Layanan Digital Kabupaten Tangerang Tahun 2025* dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

Penyusunan buku ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai sejauh mana informasi terkait layanan digital Pemerintah Kabupaten Tangerang tersampaikan, dipahami, serta dimanfaatkan oleh masyarakat. Survei yang dilaksanakan pada tanggal 9-22 Oktober 2025 mengambil beberapa blok sample yang masing-masing mewakili karakteristik penduduk Kabupaten Tangerang dengan jumlah responden yang terkumpul sebanyak 1.000 orang responden.

Kami berharap hasil survei ini dapat menjadi bahan evaluasi sekaligus masukan yang konstruktif bagi Pemerintah Kabupaten Tangerang dalam merencanakan, melaksanakan, mengembangkan, serta meningkatkan strategi penyebaran informasi layanan digital. Dengan demikian, diharapkan kualitas pelayanan publik berbasis digital dapat semakin optimal dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.

Kami menyadari bahwa penyusunan buku ini masih memiliki keterbatasan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat kami harapkan demi perbaikan di masa mendatang. Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi dalam penyusunan survei ini, baik berupa data, informasi, maupun dukungan lainnya. Semoga buku ini dapat memberikan manfaat yang luas bagi pemerintah, masyarakat, serta pihak-pihak lain yang membutuhkan data terkait penyebaran informasi layanan digital di Kabupaten Tangerang.

Tangerang, November 2025
Kepala Bidang Statistik Sektoral
Dinas Komunikasi dan Informatika
Kabupaten Tangerang

Dra. Budi Lestari, M.Si.
NIP. 19690921 199203 2 007

DAFTAR ISI

BUPATI DAN WAKIL BUPATI TANGERANG iv
Kata Sambutan v
Kata Pengantar vi
DAFTAR ISI vii
DAFTAR GAMBAR xi
DAFTAR TABEL xii
DAFTAR GRAFIK xiii
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 2
1.2 Rumusan Masalah 3
1.3 Tujuan Penelitian 4
1.4 Dasar Hukum 4
1.5 Sasaran 5
1.6 Waktu Penelitian 5
1.7 Output Kegiatan 6
1.8 Manfaat Survei 6
1.9 Ruang Lingkup Pekerjaan 7
1.10 Aplikasi dan Layanan Digital di Lingkup Kabupaten Tangerang 7
BAB II METODOLOGI PENELITIAN 20
2.1 Metode Penelitian 21
2.2 Teknik Sampling dan Jumlah Sampel 25
2.3 Analisis Skala Likert 28
BAB III HASIL SURVEI 31
3.1 Demografi Responden 32
3.1.1 Sebaran Responden menurut Wilayah 32
3.1.2 Jumlah Responden menurut Jenis Kelamin 35
3.1.3 Jumlah Responden menurut Kelompok Usia 36

3.1.4 Sebaran Responden menurut Ijazah Terakhir 37
3.1.5 Sebaran Responden menurut Pekerjaan 37
3.2 Perilaku Pengguna *Smartphone* 38
3.2.1 Sebaran Responden menurut Penggunaan *Smartphone* 38
3.2.2 Sebaran Responden menurut Penggunaan Smartphone dalam Sehari 39
3.2.3 Kegiatan yang paling sering dilakukan saat menggunakan *Smartphone* 39
3.3 Pengetahuan dan Penggunaan Layanan Digital Pemerintah Daerah Kabupaten Tangerang 40
3.3.1 Sebaran Responden yang Mengetahui Layanan Digital Pemerintah Daerah Kabupaten Tangerang 40
3.3.2 Sebaran Layanan Digital atau Aplikasi Layanan Pemerintahan Kabupaten Tangerang yang Diketahui Responden 41
3.3.3 Sebaran Responden yang Menggunakan Layanan Digital atau Aplikasi Layanan Pemerintahan Kabupaten Tangerang 42
3.3.4 Sebaran Layanan Digital atau Aplikasi Layanan Pemerintahan Kabupaten Tangerang yang Digunakan Responden 43
3.4 Penilaian Tentang Layanan Digital oleh Responden yang Pernah Menggunakan Layanan Digital Pemerintah Kabupaten Tangerang 48
3.4.1 Penilaian Responden Terkait Aplikasi Tangerang Gemilang 49
3.4.2 Penilaian Responden Terkait Web Portal (tangerangkab.go.id) 52
3.4.3 Penilaian Responden Terkait Layanan Digital NTPD 112 54
3.4.4 Penilaian Responden Terkait Layanan Digital SP4N Lapor 56
3.4.5 Penilaian Responden Terkait Layanan Digital PPID 57
3.4.6 Penilaian Responden Terkait Layanan Digital D'naker DIGI 58
3.4.7 Penilaian Responden Terkait Layanan Digital SICEPOT 60
3.4.8 Penilaian Responden Terkait Layanan Digital SIPINTER 62
3.4.9 Penilaian Responden Terkait Layanan Digital Open Data 64
3.4.10 Penilaian Responden Terkait Layanan Digital SI-IBAS 65
3.5 Penilaian Tangerang Gemilang 67

3.5.1 Penilaian Responden Terkait Tampilan Aplikasi Tangerang Gemilang....68
3.5.2 Penilaian Responden Terkait Fitur Aplikasi Tangerang Gemilang .69
3.5.3 Penilaian Responden Terkait Kelengkapan Layanan Aplikasi Tangerang Gemilang....70
3.5.4 Penilaian Responden Terkait Kemudahan Penggunaan Layanan Aplikasi Tangerang Gemilang....71
3.5.5 Penilaian Responden Terkait Layanan yang disediakan pada Aplikasi Tangerang Gemilang Sesuai dengan Kebutuhan pengguna....72
3.5.6 Rata-rata Penilaian Layanan Aplikasi Tangerang Gemilang 72
3.6 Penilaian Tingkat Kepentingan Aplikasi dan Layanan Digital 73
3.6.1 Penilaian Tingkat Kepentingan Aspek Tampilan Aplikasi dan Layanan Digital 74
3.6.2 Penilaian Tingkat Kepentingan Aspek Fitur yang Disediakan oleh Aplikasi dan Layanan Digital....75
3.6.3 Penilaian Tingkat Kepentingan Aspek Layanan yang disediakan oleh Aplikasi dan Layanan Digital....76
3.6.4 Penilaian Tingkat Kepentingan Aspek Kemudahan Penggunaan Aplikasi dan Layanan Digital....77
3.6.5 Penilaian Tingkat Kepentingan Aspek Layanan Digital Sesuai Kebutuhan Pengguna....78
3.6.6 Penilaian Tingkat Kepentingan Aspek Layanan Digital Mempermudah Urusan....79
3.6.7 Penilaian Tingkat Kepentingan Aspek Kecepatan Memproses Aplikasi dan Layanan Digital....80
3.6.8 Penilaian Tingkat Kepentingan Aspek Informasi yang Diberikan Aplikasi dan Layanan Digital....81
3.6.9 Penilaian Tingkat Kepentingan Aspek Terdapat Contact Person pada Aplikasi dan Layanan Digital....83
3.6.10 Penilaian Tingkat Kepentingan Layanan Digital....84
3.7 Kesulitan atau Kendala yang Sering Dialami Responden Saat Menggunakan Aplikasi dan Layanan Digital Pemerintah Kabupaten Tangerang....87
3.8 Layanan Digital yang Dibutuhkan Responden....90

BAB IV SIMPULAN DAN REKOMENDASI 92
4.1 Simpulan 93
4.2 Rekomendasi 95
LAMPIRAN 97

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Aplikasi Tangerang Gemilang 8
Gambar 2 Portal Web Kabupaten Tangerang (tangerangkab.go.id) 9
Gambar 3 Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) 112 9
Gambar 4 SP4N Lapor Kabupaten Tangerang 10
Gambar 5 Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Tangerang 12
Gambar 6 d`naker DIGI Kabupaten Tangerang 13
Gambar 7 SICEPOT Kabupaten Tangerang 14
Gambar 8 SIPINTER Kabupaten Tangerang 15
Gambar 9 Open Data Kabupaten Tangerang 16
Gambar 10 SI-IBAS Kabupaten Tangerang 19
Gambar 11 Pembagian Blok Sampel 22
Gambar 12 Foto Pelatihan Tenaga Enumerator Didampingi oleh BPS Kabupaten Tangerang 23
Gambar 13 Foto Kegiatan Pengawasan Survei di RSUD Tangerang 24

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Tahapan Survei 5
Tabel 2 Jumlah Ukuran Sampel untuk Setiap Blok Sampel 27
Tabel 3 Tabel Tingkat Penilaian Menggunakan Lima Kategori 28
Tabel 4 Tabel Rentang Skor dan Kategori Tingkat Kepentingan 29
Tabel 5 Tabel Sebaran Responden Menurut Wilayah 33
Tabel 6 Hasil Analisis Tingkat Kepentingan dari Tiap Aspek Layanan Digital 84

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1 Persentase Sebaran Responden menurut Blok Sampel 34
Grafik 2 Persentase Sebaran Responden menurut Kecamatan 35
Grafik 3 Persentase Sebaran Responden menurut Jenis Kelamin 36
Grafik 4 Persentase Sebaran Responden menurut Kelompok Usia 36
Grafik 5 Persentase Sebaran Responden menurut Ijazah Terakhir 37
Grafik 6 Persentase Sebaran Responden menurut Pekerjaan 37
Grafik 7 Persentase Sebaran Responden menurut Penggunaan Smartphone 38
Grafik 8 Persentase Sebaran Responden menurut Penggunaan Smartphone dalam Sehari 39
Grafik 9 Persentase Sebaran Responden menurut Tujuan Penggunaan Smartphone 39
Grafik 10 Persentase Perbandingan Responden yang Mengetahui Layanan Digital Sebelum dan Setelah Diingatkan dengan Berbagai Jenis Layanan Digital di Kabupaten Tangerang 40
Grafik 11 Sebaran layanan digital atau aplikasi layanan pemerintahan Kabupaten Tangerang yang diketahui responden 41
Grafik 13 Sebaran responden yang pernah menggunakan layanan digital Pemerintahan Kabupaten Tangerang 42
Grafik 12 Sebaran layanan digital atau aplikasi layanan pemerintahan Kabupaten Tangerang yang pernah digunakan responden 43
Grafik 14 Sebaran layanan digital atau aplikasi layanan pemerintahan Kabupaten Tangerang yang paling sering digunakan responden 44
Grafik 15 Sebaran sumber informasi responden mengetahui layanan digital atau aplikasi layanan pemerintahan Kabupaten Tangerang 45
Grafik 16 Sebaran alasan utama responden menggunakan layanan digital atau aplikasi layanan pemerintahan Kabupaten Tangerang 46

Grafik 17 Sebaran kendala yang dihadapi responden saat mengakses layanan digital atau aplikasi layanan pemerintahan Kabupaten Tangerang 47
Grafik 18 Persentase Responden yang Melakukan Penilaian terhadap Layanan Digital.....48
Grafik 19 Sebaran Responden yang Melakukan Penilaian terhadap Layanan Digital Pemerintah Kabupaten Tangerang yang pernah digunakan.....48
Grafik 20 Penilaian Responden terkait Aplikasi Tangerang Gemilang 49
Grafik 21 Penilaian Responden terkait Web Portal (tangerangkab.go.id).....52
Grafik 22 Penilaian Responden terkait Layanan Digital NTPD 112 54
Grafik 23 Penilaian Responden terkait Layanan Digital SP4N Lapor 56
Grafik 24 Penilaian Responden terkait Layanan Digital PPID.....57
Grafik 25 Penilaian Responden terkait Layanan Digital D'naker DIGI 58
Grafik 26 Penilaian Responden terkait Layanan Digital SICEPOT 61
Grafik 27 Penilaian Responden terkait Layanan Digital SIPINTER.....63
Grafik 28 Penilaian Responden terkait Layanan Digital Open Data 64
Grafik 29 Penilaian Responden terkait Layanan Digital SI-IBAS.....65
Grafik 30 Persentase Responden yang Melakukan Penilaian atas Aplikasi 67
Grafik 31 Persentase Penilaian Responden terkait Tampilan Layanan Digital Tangerang Gemilang Menarik.....68
Grafik 32 Persentase Penilaian Responden terkait Fitur yang Disediakan pada Layanan Digital Tangerang Gemilang Bervariasi.....69
Grafik 32 Persentase Penilaian Responden terkait Aplikasi Tangerang Gemilang Memberikan Layanan yang Cukup Lengkap.....70
Grafik 34 Persentase Penilaian Responden terkait Layanan Digital Sangat Mudah Digunakan pada Aplikasi Tangerang.....71
Grafik 35 Persentase Penilaian Responden terkait Layanan Digital yang Disediakan pada Aplikasi Tangerang sesuai dengan Kebutuhan Pengguna 72
Grafik 36 Hasil Rata-rata Penilaian terhadap Aplikasi Tangerang Gemilang.....73
Grafik 37 Tingkat Kepentingan Aspek Tampilan Aplikasi dan Layanan Digital.....74

Grafik 38 Tingkat Kepentingan Aspek Fitur yang disediakan oleh Aplikasi dan Layanan Digital....76
Grafik 39 Tingkat Kepentingan Aspek Layanan yang disediakan oleh Aplikasi dan Layanan Digital....77
Grafik 40 Tingkat Kepentingan Aspek Kemudahan Penggunaan Aplikasi dan Layanan Digital....78
Grafik 41 Tingkat Kepentingan Aspek Layanan Digital sesuai Kebutuhan Pengguna....79
Grafik 42 Tingkat Kepentingan Aspek Layanan Digital sesuai Mempermudah Urusan....80
Grafik 43 Tingkat Kepentingan Aspek Kecepatan Memproses Aplikasi dan Layanan Digital....81
Grafik 44 Tingkat Kepentingan Aspek Informasi yang diberikan Aplikasi dan Layanan Digital....82
Grafik 45 Tingkat Kepentingan Aspek Terdapat Contact Person pada Aplikasi dan Layanan Digital....83
Grafik 46 Penilaian Tingkat Kepentingan Aspek Layanan Digital....86
Grafik 47 Kesulitan/kendala yang dialami Responden saat menggunakan aplikasi dan layanan digital Pemerintah Kabupaten Tangerang....87
Grafik 48 Persentase Kendala yang Ditemui Responden Ketika Datang Ketempat Pelayanan Publik....89
Grafik 49 Layanan Digital yang Dibutuhkan Responden....90



BAB I
PENDAHULUAN

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam tata kelola pemerintahan, termasuk dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah Kabupaten Tangerang terus berupaya memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan kualitas layanan, memperluas akses informasi, serta mewujudkan pelayanan publik yang transparan, cepat, dan efisien.

Pemerintah Kabupaten Tangerang sudah banyak mengembangkan berbagai aplikasi, baik untuk pelayanan publik maupun untuk mendukung pelaksanaan tugas Perangkat Daerah. Berdasarkan data sektoral Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang untuk tahun 2024 terdapat 106 Aplikasi aktif yang dikelola oleh Pemerintah Kabupaten Tangerang. Untuk mempermudah akses layanan digital, Pemerintah Daerah Kabupaten Tangerang membuat aplikasi terpadu yang dapat diunduh di *smartphone* yang bernama Aplikasi "Tangerang Gemilang".

Jika dilihat dari penggunaan *smartphone* dan penggunaan akses internet masyarakat Kabupaten Tangerang, berdasarkan data Susenas BPS Tahun 2024 dapat diketahui bahwa persentase penduduk berumur 5 tahun ke atas yang memiliki telepon selular (HP) dalam 3 bulan terakhir sebesar 68,97% dan sebesar 72,46% penduduk berumur 5 tahun ke atas yang mengakses internet dalam 3 bulan terakhir di Kabupaten Tangerang. Pemerintah Kabupaten Tangerang telah meluncurkan berbagai aplikasi layanan digital dan meskipun pengukuran pernah dilakukan melalui survei sebelumnya, diperlukan survei lanjutan untuk mengetahui perkembangan tingkat pemanfaatannya oleh masyarakat..

Seiring dengan semakin banyaknya layanan digital yang disediakan, tantangan utama yang dihadapi adalah memastikan informasi mengenai layanan tersebut dapat tersebar secara merata, dipahami, dan

dimanfaatkan oleh seluruh lapisan masyarakat. Penyebaran informasi yang tepat dan efektif menjadi kunci agar layanan digital tidak hanya tersedia, tetapi juga benar-benar digunakan oleh masyarakat sesuai kebutuhannya. Berdasarkan hal tersebut, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang melaksanakan Survei Penyebaran Informasi Layanan Digital Tahun 2025 sebagai upaya untuk mengukur sejauh mana informasi layanan digital pemerintah daerah diketahui, diakses, dan dimanfaatkan oleh masyarakat. Hasil survei ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi strategis dalam penguatan sistem komunikasi publik, pengembangan layanan digital, serta peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat Kabupaten Tangerang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah yang diangkat dalam pelaksanaan kegiatan survei ini adalah:

1. Sejauh mana tingkat pengetahuan masyarakat Kabupaten Tangerang terhadap informasi layanan digital yang disediakan oleh pemerintah daerah?
2. Bagaimana tingkat pemanfaatan layanan digital oleh masyarakat, serta apa saja kendala yang dihadapi dalam mengakses informasi maupun layanan tersebut?
3. Jenis kebutuhan produk dan layanan digital seperti apa yang diharapkan masyarakat untuk mendukung pengembangan inovasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik?
4. Bagaimana hasil survei ini dapat menjadi dasar evaluasi dan rekomendasi bagi pemerintah daerah dalam merancang strategi komunikasi publik serta memperluas jangkauan informasi layanan digital?

5. Bagaimana efektivitas kegiatan sosialisasi, khususnya terkait Aplikasi Tangerang Gemilang, dalam menjangkau dan meningkatkan pemahaman masyarakat?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitan pelaksanaan Survei Penyebaran Informasi Layanan Digital Kabupaten Tangerang adalah:

1. Mengukur tingkat pengetahuan masyarakat Kabupaten Tangerang terhadap informasi layanan digital yang disediakan oleh pemerintah daerah;
2. Mengidentifikasi tingkat pemanfaatan layanan digital oleh masyarakat serta kendala yang dihadapi dalam mengakses informasi maupun layanan tersebut;
3. Memperoleh masukan dari masyarakat terkait jenis kebutuhan produk dan layanan digital yang diharapkan, guna mendukung pengembangan inovasi serta peningkatan kualitas pelayanan publik;
4. Menyediakan dasar evaluasi dan rekomendasi bagi pemerintah daerah dalam merancang strategi komunikasi publik dan memperluas jangkauan informasi layanan digital; dan
5. Mensosialisasikan Aplikasi Tangerang Gemilang.

1.4 Dasar Hukum

Survei Penyebaran Informasi Layanan Digital Kabupaten Tangerang dilaksanakan dengan menggunakan landasan hukum:

1. Undang-undang Republik Indoneisa Nomor 16 tahun 1997 tentang statistik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 51 tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik;
3. Keputusan Kepala BPS Nomor 7 Tahun 2000 tentang Tatacara Penyelenggaraan Survei Statistik Sektoral;

4. Peraturan Daerah Kabupaten Tangerang Nomor 6 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
5. Peraturan Daerah Kabupaten Tangerang Nomor 11 Tahun 2024 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Tangerang Tahun 2025;
6. Peraturan Bupati Tangerang Nomor 13 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Tangerang; dan
7. Peraturan Bupati Tangerang Nomor 37 Tahun 2024 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Tangerang Tahun 2025.

1.5 Sasaran

Sasaran pelaksanaan survei ini adalah masyarakat Kabupaten Tangerang dengan kriteria sebagai berikut:

a) Berdomisili di Kabupaten Tangerang;
b) Berusia 17 tahun atau lebih; dan
c) Memiliki *smartphone*.

1.6 Waktu Penelitian

Adapun tahapan pelaksanaan survei dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1 Tahapan Survei

Kegiatan	Tgl		Bln		Thn					Tgl		Bln		Thn			
Perencanaan /Persiapan	2	2	0	9	2	0	2	5	**s.d**	0	8	1	0	2	0	2	5
Pelaksanaan Lapangan	0	9	1	0	2	0	2	5	**s.d**	2	2	1	0	2	0	2	5
Pengolahan	1	0	1	0	2	0	2	5	**s.d**	2	4	1	0	2	0	2	5
Analisis	2	7	1	0	2	0	2	5	**s.d**	0	7	1	1	2	0	2	5
Penyajian	1	0	1	1	2	0	2	5	**s.d**	1	4	1	1	2	0	2	5

1.7 Output Kegiatan

Output dari survei ini diharapkan memberikan gambaran sejauh mana pengetahuan masyarakat Kabupaten Tangerang terkait layanan digital di Kabupaten Tangerang, untuk mengetahui layanan seperti apa yang dibutuhkan masyarakat, dan untuk memperoleh masukan dalam pengembangan aplikasi Tangerang Gemilang. Output dari pelaksanaan kegiatan ini disajikan dalam bentuk buku Survei Penyebaran Informasi Layanan Digital Kabupaten Tangerang Tahun 2025.

1.8 Manfaat Survei

Survei ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Memberikan informasi terukur dan akurat secara kuantitatif sejauh mana masyarakat Kabupaten Tangerang mengetahui tentang produk atau layanan digital Pemerintah Kabupaten Tangerang;
2. Memberikan informasi terukur dan akurat secara kuantitatif tentang produk atau layanan digital Pemerintah Kabupaten Tangerang yang sering diakses oleh masyarakat Kabupaten Tangerang;
3. Memberikan informasi terukur dan akurat secara kuantitatif tentang evaluasi masyarakat terhadap Aplikasi Tangerang Gemilang;
4. Menyediakan data empiris yang dapat digunakan pemerintah daerah untuk mengevaluasi efektivitas penyebaran informasi layanan digital yang sudah dilakukan; dan
5. Mendukung pengembangan inovasi layanan digital sesuai kebutuhan masyarakat berdasarkan masukan yang diperoleh dari hasil survei.

1.9 Ruang Lingkup Pekerjaan

Ruang lingkup pekerjaan dalam Survei Penyebaran Informasi Layanan Digital Kabupaten Tangerang meliputi:

1. Melakukan penyusunan materi dan variabel yang dibutuhkan dalam pelaksanaan survei;
2. Menentukan jumlah sampel berdasarkan jumlah populasi;
3. Melakukan penyusunan kuesioner survei;
4. Memberikan bimbingan teknis terkait pelaksanaan survei kepada petugas survei dengan narasumber dari BPS;
5. Melakukan *controlling* dan *monitoring* kepada petugas survei dalam pelaksanaan survei di lapangan;
6. Melakukan verifikasi data hasil survei lapangan; dan
7. Membuat laporan hasil survei.

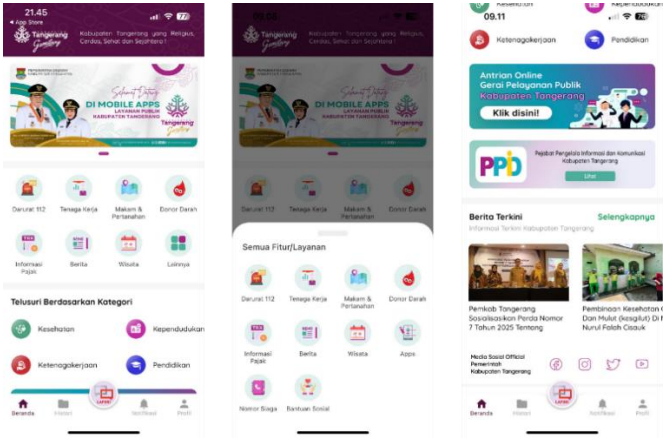
1.10 Aplikasi dan Layanan Digital di Lingkup Kabupaten Tangerang

Sebagai bagian dari penyelenggaraan pelayanan publik, Pemerintah Kabupaten Tangerang menyediakan sejumlah aplikasi dan layanan digital yang ditujukan untuk mempermudah akses informasi dan pelayanan bagi masyarakat. Layanan tersebut mencakup berbagai bidang pemerintahan dan digunakan sebagai sarana pendukung administrasi, penyampaian informasi, serta interaksi antara masyarakat dan perangkat daerah. Untuk memberikan gambaran mengenai ragam layanan digital yang tersedia, berikut beberapa daftar aplikasi dan layanan digital di lingkup Kabupaten Tangerang.

a. Aplikasi Tangerang Gemilang

Tangerang Gemilang merupakan Aplikasi Kabupaten Tangerang yang dapat diunduh di *smartphone* yang mempermudah masyarakat untuk melakukan antrian secara online, melihat berita seputar

Kabupaten Tangerang, mengurus administrasi perizinan, pajak, mencari kerja, layanan darurat, dan lain-lain.

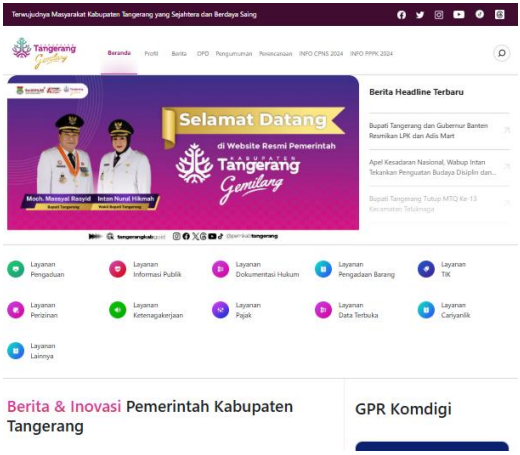


Gambar 1 Aplikasi Tangerang Gemilang

b. Portal Web Terpadu Kabupaten Tangerang (tangerangkab.go.id)

Website resmi Pemerintah Kabupaten Tangerang menyediakan profil Kabupaten Tangerang seperti Profil Bupati, Profil Wakil Bupati, Visi & Misi, Sejarah, Letak Geografis, Struktur Organisasi, Lambang Daerah, Program Unggulan. Selain itu terdapat berita terkini mengenai kegiatan-kegiatan di lingkup Pemerintah Kabupaten Tangerang, Prestasi Pemerintah Kabupaten Tangerang, Video Event & Kegiatan Pemerintah Kabupaten Tangerang, informasi seleksi CPNS dan PPPK, dan berbagai layanan-layanan lainnya. Di situs resmi Pemerintah Kabupaten Tangerang tersebut juga tersedia tautan atau domain khusus untuk berbagai unit dan lembaga pemerintahan, termasuk masing-masing dinas, badan, kecamatan, kelurahan, puskesmas, serta RSUD. Keberadaan domain-domain ini memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi terkait layanan, program, dan kegiatan yang diselenggarakan oleh setiap

unit, sekaligus mendukung transparansi dan keterbukaan informasi publik di tingkat kabupaten.



Gambar 2 Portal Web Kabupaten Tangerang (tangerangkab.go.id)

c. NTPD 112

Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) 112 merupakan layanan bebas pulsa yang dapat dihubungi selama 24 jam untuk melaporkan kegawatdaruratan, seperti kebakaran, tindak kejahatan, kecelakaan lalu lintas, kondisi medis kritis, bencana, atau situasi lain yang membutuhkan penanganan segera dari petugas terkait.



Gambar 3 Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) 112

d. SP4N Lapor

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional/Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N Lapor) tersedia dalam website lapor.go.id yang tersedia di seluruh instansi pemerintah, baik pusat maupun daerah. Masyarakat menyampaikan pengaduan secara langsung melalui admin instansi di meja pelayanan atau masyarakat dapat menyampaikan pengaduan secara langsung melalui salah satu layanan daring yang disediakan yaitu:

1. Halaman web lapor.tangerangkab.go.id; atau
2. Aplikasi LAPOR! Di Android/iOS; atau
3. SMS dengan format: TANGKAB (spasi) ISI ADUAN, kirim ke 1708.



Gambar 4 SP4N Lapor Kabupaten Tangerang

e. PPID

Pelaksanaan kegiatan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di Kabupaten Tangerang diatur dalam Keputusan Bupati Tangerang Nomor 043/Kep.522-Huk/2023 tentang Penetapan Atasan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi serta Keputusan Sekretaris Daerah selaku Atasan

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Nomor 043/Kep.2646-DISKOMINFO/2023 tentang Penunjukan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi. PPID memiliki tugas yaitu:

1. Menyusun dan melaksanakan kebijakan layanan Informasi Publik;
2. Menyusun laporan pelaksanaan kebijakan layanan Informasi Publik;
3. Mengoordinasikan dan mengonsolidasikan proses penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan pelayanan Informasi Publik;
4. Mengoordinasikan dan mengonsolidasikan pengumpulan dokumen Informasi Publik dari PPID Pelaksana dan/atau Petugas Pelayanan Informasi di Badan Publik;
5. Melakukan verifikasi dokumen Informasi Publik;
6. Menentukan Informasi Publik yang dapat diakses publik dan layak untuk dipublikasikan;
7. Melakukan pengujian tentang konsekuensi atas Informasi Publik yang akan dikecualikan;
8. Melakukan pengelolaan, pemeliharaan, dan pemutakhiran Daftar Informasi Publik;
9. Menyediakan Informasi Publik secara efektif dan efisien agar mudah diakses oleh publik; dan
10. Melakukan pembinaan, pengawasan, evaluasi, dan monitoring atas pelaksanaan kebijakan teknis Informasi Publik yang dilakukan oleh PPID Pelaksana dan/atau Petugas Pelayanan Informasi.

PPID Kabupaten Tangerang tersedia dalam laman web ppid.tangerangkab.go.id. PPID Kabupaten Tangerang dalam melaksanakan tugasnya berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika dan PPID

Pelaksana berada dibawah dan tanggung jawab masing-masing Sekretaris Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tangerang. Dalam hal ini dipermaklumkan agar pemohon informasi publik dapat memahami informasi yang diinginkan sehingga dapat menghubungi PPID Pelaksana pada masing-masing SKPD di Kabupaten Tangerang. Sebagai contoh, bila pemohon informasi publik menginginkan informasi publik dengan isu lingkungan hidup, maka dapat menghubungi PPID Pelaksana pada Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Tangerang.

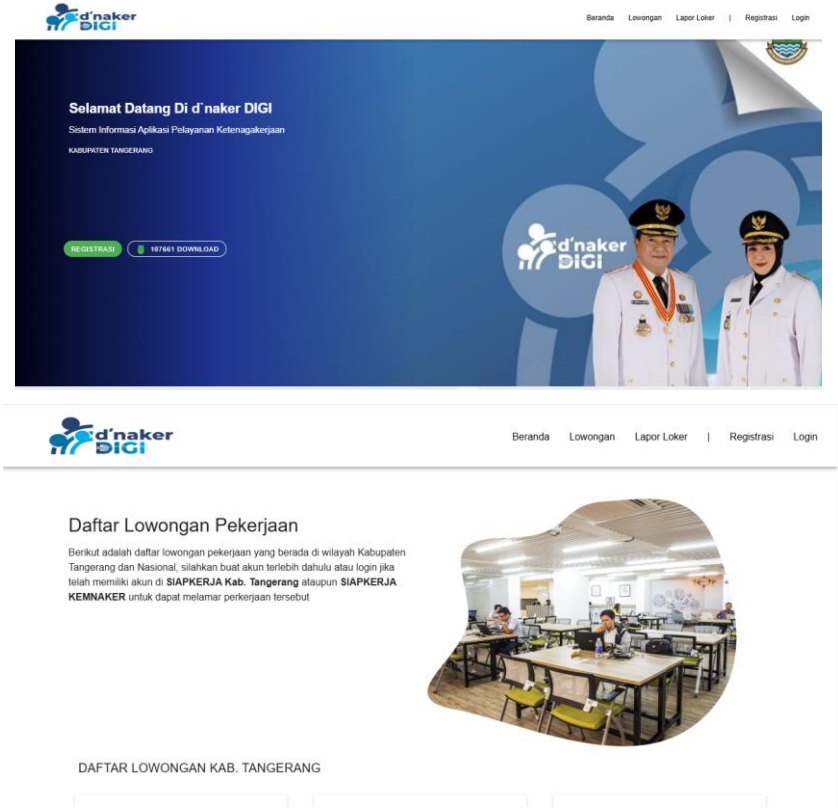




Gambar 5 Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Tangerang

f. D'naker DIGI

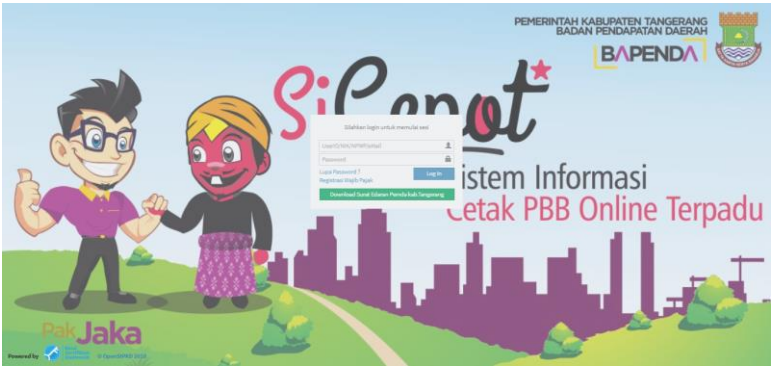
d`naker DIGI merupakan portal atau rumah besar dari seluruh aplikasi layanan publik ketenagakerjaan yang terintegrasi berbasis digital pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Tangerang (dnakerdigi.tangerangkab.go.id). Tujuan d`naker DIGI adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik ketenagakerjaan kepada para pencari kerja, pekerja, serikat pekerja/serikat buruh dan perusahaan.



Gambar 6 d`naker DIGI Kabupaten Tangerang

g. SICEPOT

SICEPOT adalah Sistem Informasi Cetak PBB Online Terpadu, yang dapat diakses pada laman web https://sicepot.tangerangkab.go.id. Aplikasi ini digunakan untuk mencetak eSPPT PBB-P2 secara mandiri oleh Wajib Pajak.

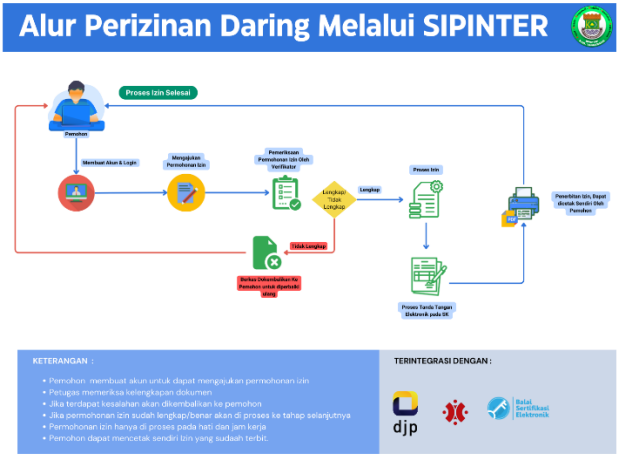


Gambar 7 SICEPOT Kabupaten Tangerang

h. SIPINTER

SIPINTER (sipinter.tangerangkab.go.id) merupakan sistem informasi pelayanan perizinan dan non perizinan berbasis web yang dapat diakses secara online. SIPINTER mampu memberikan informasi yang lengkap bagi masyarakat dan para pengusaha terkait izin yang diajukannya, informasi mengenai seluk beluk proses penanaman modal dan bagaimana memperoleh perijinan untuk usaha, serta informasi seputar investasi di Kabupaten Tangerang.



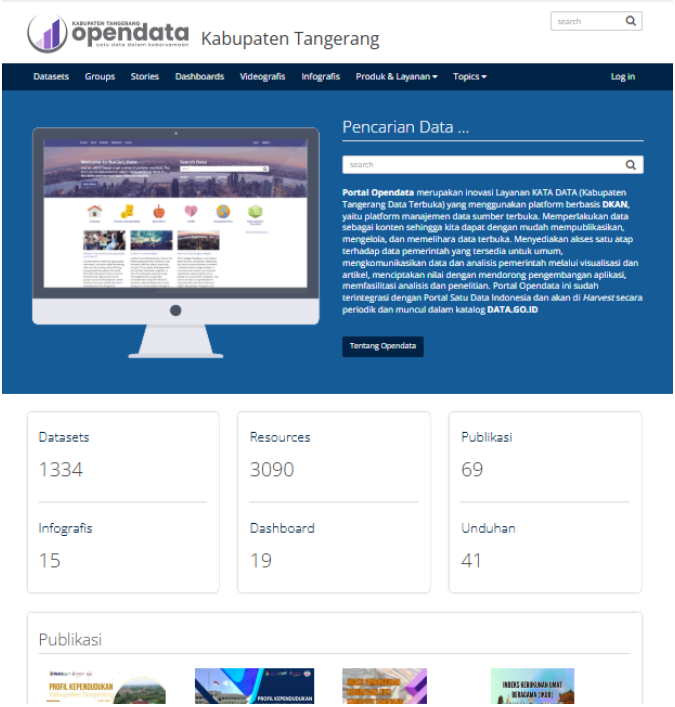


Gambar 8 SIPINTER Kabupaten Tangerang

i. Open Data

Portal Opendata (opendata.tangerangkab.go.id) merupakan platform manajemen data terbuka yang menyediakan akses satu atap terhadap data pemerintah yang tersedia untuk umum. Portal data ini sudah terintegrasi dengan Portal Satu Data Indonesia dan akan di *harvest* secara periodik dan muncul dalam katalog data.go.id. Portal Opendata mengkomunikasikan data dan analisis pemerintah melalui

visualisasi dan artikel, menciptakan nilai dengan mendorong pengembangan aplikasi, memfasilitasi analisis dan penelitian.



Gambar 9 Open Data Kabupaten Tangerang

j. SI-IBAS

Kabupaten Tangerang meluncurkan sebuah inovasi penting dalam pengelolaan bantuan sosial melalui aplikasi Si-IBAS (Sistem Informasi Intip Bantuan Sosial) (siibas.tangerangkab.go.id). Inovasi ini merupakan pengembangan dari aplikasi sebelumnya, SIBAMAS, dan dirancang untuk meningkatkan transparansi serta efisiensi dalam penyaluran bantuan sosial di wilayah tersebut. Si-IBAS hadir sebagai bagian dari upaya pemerintah untuk memperbaiki sistem

penyaluran bantuan sosial sesuai dengan arahan Peraturan Presiden Nomor 20 Tahun 2019 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) Tahun 2020-2024, yang menekankan pentingnya perlindungan sosial bagi penduduk miskin dan rentan miskin.

Kendala utama dalam implementasi program bantuan sosial selama ini adalah kurangnya keterbukaan data penerima, yang seringkali menghambat optimalisasi pelaksanaan program. Dengan adanya Si-IBAS, Dinas Sosial Kabupaten Tangerang berupaya menjawab masalah tersebut dengan menghadirkan sebuah platform digital yang memungkinkan masyarakat untuk memantau dan mengecek jenis bantuan sosial yang diterima. Aplikasi ini dirancang untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi mengenai bantuan yang sudah diterima, sehingga mereka dapat memastikan bahwa bantuan tersebut tepat sasaran, tepat guna, dan tepat manfaat.

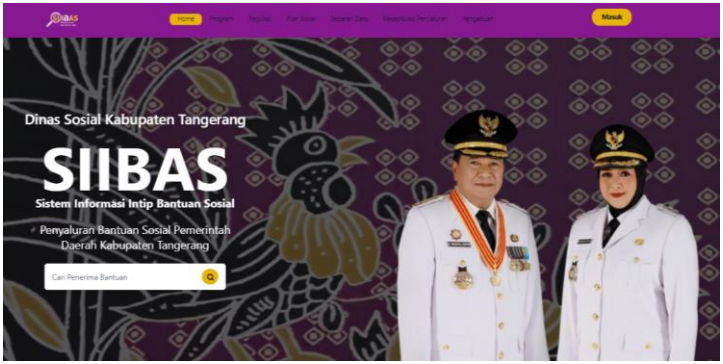
Si-IBAS tidak hanya berfungsi sebagai alat pemantauan, tetapi juga sebagai sarana untuk meningkatkan akuntabilitas dan transparansi dalam distribusi bantuan sosial. Melalui aplikasi ini, pengguna dapat memeriksa status penerima bantuan berdasarkan Nomor Induk Kependudukan (NIK) mereka. Aplikasi ini mencakup berbagai jenis bantuan sosial, termasuk Program Keluarga Harapan (PKH), Bantuan Pangan Non-Tunai (BPNT), Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (KIS), dan Penerima Bantuan Iuran Jaminan Sosial Ketenagakerjaan.

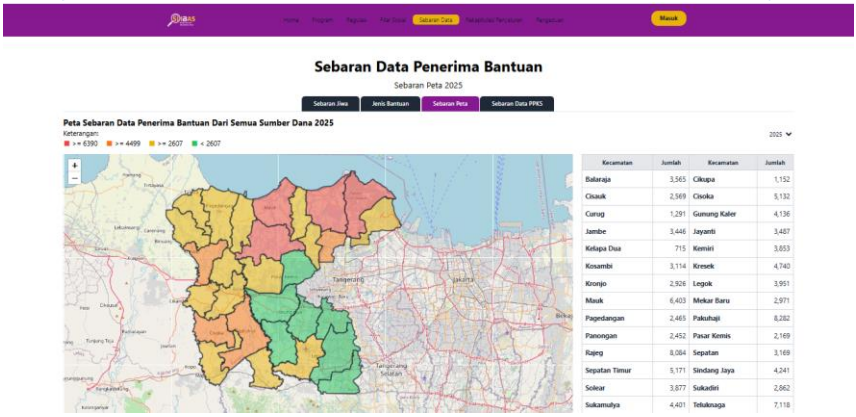
Manfaat utama dari Si-IBAS adalah kemampuannya untuk memberikan informasi yang jelas dan terperinci tentang bantuan sosial yang diterima oleh individu atau keluarga. Dengan akses yang lebih mudah dan transparan, masyarakat dapat memastikan bahwa bantuan sosial yang mereka terima sesuai dengan kriteria yang

ditetapkan dan dapat memanfaatkannya dengan optimal. Hal ini juga membantu mengurangi kemungkinan terjadinya penyimpangan atau kesalahan dalam penyaluran bantuan.

Tujuan utama dari Si-IBAS adalah untuk mempercepat penanganan kemiskinan melalui keterbukaan data penerima bantuan sosial. Dengan informasi yang lebih terbuka dan dapat diakses secara digital, pemerintah Kabupaten Tangerang dapat lebih cepat dalam menangani masalah kemiskinan dan memastikan bahwa bantuan sosial yang diberikan benar-benar sampai kepada mereka yang membutuhkan.

Secara keseluruhan, peluncuran Si-IBAS menandai langkah penting dalam reformasi sistem bantuan sosial di Kabupaten Tangerang. Dengan memanfaatkan teknologi digital, Si-IBAS tidak hanya meningkatkan efisiensi dan transparansi, tetapi juga memperkuat akuntabilitas dalam penyaluran bantuan sosial. Inovasi ini diharapkan dapat menjadi model bagi daerah lain dalam upaya memperbaiki sistem bantuan sosial dan mempercepat penanggulangan kemiskinan di seluruh Indonesia.





Gambar 10 SI-IBAS Kabupaten Tangerang



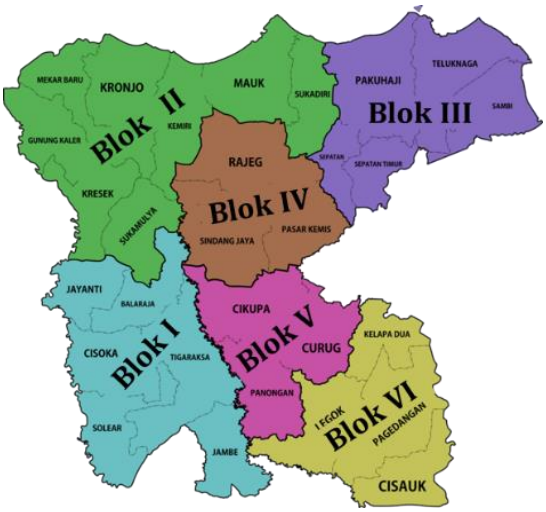
BAB II
METODOLOGI PENELITIAN

METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Metode Penelitian

Kabupaten Tangerang merupakan daerah dengan tingkat heterogenitas yang tinggi, baik dari segi geografis, karakteristik sosial masyarakat, maupun aspek kebudayaannya. Perbedaan kondisi antara wilayah perkotaan dan pedesaan terlihat cukup jelas, terutama terkait struktur sosial ekonomi dan pola pemanfaatan layanan publik. Secara historis, Kabupaten Tangerang juga berkembang sebagai wilayah multietnis, di mana masyarakatnya terdiri dari berbagai kelompok seperti Sunda, Jawa, Betawi, dan komunitas Tionghoa Benteng. Keberagaman ini berpengaruh pada penggunaan bahasa daerah dalam kehidupan sehari-hari, di mana sejumlah kecamatan masih menggunakan bahasa Sunda, sedangkan wilayah lainnya memiliki masyarakat yang berbahasa Jawa atau Betawi sesuai dengan latar belakang kultur setempat. Keadaan ini menunjukkan bahwa pelayanan publik, termasuk pelayanan digital, perlu mempertimbangkan keragaman sosial dan budaya masyarakat untuk memastikan layanan dapat diakses dan dimanfaatkan secara merata.

Dalam pelaksanaan survei ini, diharapkan semua karakteristik masyarakat di Kabupaten Tangerang bisa terwakili kedalam sampel, sehingga peneliti membagi sampel kedalam beberapa blok sampel dengan asumsi setiap wilayah di dalam blok sampel memiliki karakteristik yang sama. Di Kabupaten Tangerang terdiri dari 29 Kecamatan, dari 29 Kecamatan dibagi kedalam 6 blok sampel. Pembagian blok sampel didasarkan terhadap Daerah Pemilihan (Dapil) pada penyelenggaraan Pemilu Tahun 2024, adapun pembagian wilayah kecamatan dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 11 Pembagian Blok Sampel

Dari gambar diatas dapat diketahui bahwa pembagian blok sampel adalah sebagai berikut:

a. Blok 1: Wilayah Kecamatan Jayanti, Balaraja, Cisoka, Tigaraksa, Solear, dan Jambe;
b. Blok 2: Wilayah Kecamatan Mekar Baru, Kronjo, Mauk, Sukadiri, Gunung Kaler, Kemiri, Kresek, dan Sukamulya;
c. Blok 3: Wilayah Pakuhaji, Sepatan, Sepatan Timur, Teluknaga, dan Kosambi;
d. Blok 4: Wilayah Rajeg, Sindang Jaya, dan Pasar Kemis;
e. Blok 5: Wilayah Cikupa, Curug, dan Panongan; dan
f. Blok 6: Wilayah Legok, Pagedangan, Cisauk, dan Kelapa Dua.

Asumsi pembagian blok sebagai berikut:

1. Karakeristik wilayah baik dilihat dari karakteristik geografis maupun karakteritik masyarakatnya dianggap sama untuk setiap kecamatan di dalam blok yang sama;

2. Sehingga satu kecamatan bisa mewakili kecamatan lainnya di dalam blok yang sama.

Masyarakat yang menjadi unit sampel adalah masyarakat umum dengan kriteria sebagai berikut:

1. Masyarakat Kabupaten Tangerang;
2. Berumur 17 tahun atau lebih; dan
3. Memiliki *smartphone*.

Tahapan Pelaksanaan Survei

1. Persiapan

Pada tahapan ini dilakukan perencanaan kegiatan survei, penentuan waktu survei (*timeline*), perekrutan, penyusunan kuesioner survei dan pelatihan petugas *enumerator*.



Gambar 12 Foto Pelatihan Tenaga Enumerator Didampingi oleh BPS Kabupaten Tangerang

2. Pelaksanaan Lapangan

Pelaksanaan survei dilakukan oleh para enumerator yang sudah memperoleh pelatihan terlebih dahulu. Berikut adalah salah satu pengawasan yang dilakukan oleh pejabat dari RSUD Tangerang sebagai salah satu titik lokasi pengambilan sampel .



Gambar 13 Foto Kegiatan Pengawasan Survei di RSUD Tangerang

3. Pengolahan

Di dalam tahapan pengolahan ini dilakukan pengecekan validasi isian kuesioner dan pengecekan kesalahan pengisian. Dalam tahap pengolahan data juga memilah informasi-informasi yang akan disajikan serta mengolahnya dalam bentuk grafik. Untuk pertanyaan terbuka dilakukan pengelompokan jawaban untuk dibuatkan diagram paretonya.

4. Analisis

Dalam tahapan ini dilakukan penganalisisan grafik-grafik yang telah dibuat untuk menggali informasi yang dapat menjawab tujuan dari pelaksanaan survei tersebut.

5. Penyajian

Dalam tahapan ini dilakukan penyusunan untuk dilakukan publikasi seperti membuat *layout*, *template,* dan penyusunan buku survei sebagai pertanggungjawaban dari kegiatan survei. Metode analisis yang digunakan dalam kegiatan survei ini adalah metode analisis deskriptif yang tujuannya untuk melihat kecenderungan atau gambaran penyebaran informasi layanan digital bagi masyarakat Kabupaten Tangerang.

2.2 Teknik Sampling dan Jumlah Sampel

Rencana awal pengambilan sampling pada pelaksanaan survei ini adalah dengan menggunakan *Probabilistic Sampling,* dimana prinsip dari *Probability Sampling* adalah setiap individu didalam populasi memiliki kesempatan yang sama untuk terambil kedalam sampel. Namun ada beberapa kendala yang ditemukan dalam pelaksanan sampling ini adalah sebagai berikut:

1. Keterbatasan *Sample Frame*

   Kerena yang menjadi objek penelitian adalah masyarakat kabupaten Tangerang, maka sample frame yang harus dimiliki adalah *by name by address* masyarakat Kabupaten Tangerang dan hal tersebut tidak dimiliki oleh pihak Diskominfo Kabupaten Tangerang;
2. Kesulitan Pengambilan Sampel

   Jika dilakukan dengan *probabilistic sampling*, sebelum pelaksanaan survei lapangan, anggota sampel telah ditentukan terlebih dahulu. Hal ini merupakan kesulitan tersendiri bagi *enumerator* untuk melacak anggota sampel yang telah ditentukan.

Berdasarkan kendala tersebut dan setelah berkonsultasi dengan BPS Kabupaten Tangerang maka pengambilan sampel dilaksanakan dengan metode *nonprobabilistic sampling.* Adapun tahapan pengambilan sampel sebagai berikut:

1. Menentukan jumlah sampel minimal

   Walaupun pengambilan samping dilakukan menggunakan metode *nonprobabilistic sampling*, namun peneliti ingin mengetahui gambaran terkait jumlah sampel minimal yang diperlukan dalam pelaksanaan survei tersebut.

Dalam menentukan jumlah sampel minimum diperlukan informasi terkait jumlah penduduk Kabupaten Tangerang sesuai dengan kriteria survei, yaitu warga Kabupaten Tangerang yang berumur 17 tahun atau lebih. Informasi ini dapat diperoleh dari Data Agregat Penduduk Berdasarkan Kelompok Umur Tunggal Kabupaten Tangerang Data Konsolidasi Bersih (DKB) Semester II 2024 Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dan diperoleh penduduk Kabupaten Tangerang yang berusia ≥ 17 tahun sebanyak 2.458.211 jiwa.

Adapun perhitungan rumus jumlah sampel minimum menggunakan rumus *slovin* sebagai berikut:

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

dimana: N = Jumlah Populasi;
n = Ukuran Sampel; dan
d = Tingkat toleransi kesalahan/error.

Dengan jumlah populasi 2.458.211 dan tingkat toleransi kesalahan/error sebesar 5% dari hasil perhitungan diperoleh ukuran sampel minimalnya adalah sebesar 399,99 ≈ 400 responden.

2. Menentukan Blok Sampel dan Proporsi Sampel

Seperti yang telah dijelaskan diatas bahwa dalam pengambilan sampel yang diharapkan adanya pemenuhan katerwakilan setiap karakteristik masyarakat Kabupaten Tangerang ke dalam anggota sampel, maka dibuatkan 6 blok sampel yang dianggap di dalam setiap blok terdapat kesamaan karakteristik, kemudian dibagi proporsinya dari total populasi

yang ada agar diperoleh proporsi populasi untuk setiap blok dan pengambilan sampel didasarkan terhadap proporsi tersebut. Sehingga semakin besar populasinya maka semakin besar juga sampel yang diperoleh. Adapun jumlah untuk pembagian sampel sebagai berikut.

Tabel 2 Jumlah Ukuran Sampel untuk Setiap Blok Sampel

NO	KECAMATAN	JUMLAH POPULASI	FRAKSI POPULASI	BLOK SAMPEL	POPULASI BLOK	FRAKSI BLOK	n BLOK (n=400)	n BLOK (n=1000)
-1	-2	-3	-4	-5	-6	-7	-8	-9
1	BALARAJA	91.588	3,73%	I	450.766	18,34%	73	183
2	CISOKA	71.891	2,92%					
3	JAMBE	40.222	1,64%					
4	JAYANTI	51.502	2,10%					
5	SOLEAR	76.533	3,11%					
6	TIGARAKSA	119.030	4,84%					
7	GUNUNG KALER	41.453	1,69%	II	381.245	15,51%	62	155
8	KEMIRI	36.811	1,50%					
9	KRESEK	52.934	2,15%					
10	KRONJO	47.874	1,95%					
11	MAUK	66.646	2,71%					
12	MEKAR BARU	32.305	1,31%					
13	SUKADIRI	48.680	1,98%					
14	SUKAMULYA	54.542	2,22%					
15	KOSAMBI	84.464	3,44%	III	463.074	18,84%	75	188
16	PAKUHAJI	94.107	3,83%					
17	SEPATAN	82.398	3,35%					
18	SEPATAN TIMUR	78.119	3,18%					
19	TELUKNAGA	123.986	5,04%					
20	PASAR KEMIS	193.613	7,88%	IV	404.362	16,45%	66	164
21	RAJEG	140.887	5,73%					
22	SINDANG JAYA	69.862	2,84%					
23	CIKUPA	152.750	6,21%	V	381.646	15,53%	62	155
24	CURUG	132.936	5,41%					
25	PANONGAN	95.960	3,90%					
26	CISAUK	68.791	2,80%	VI	377.118	15,34%	61	153
27	KELAPA DUA	131.485	5,35%					
28	LEGOK	90.813	3,69%					
29	PAGEDANGAN	86.029	3,50%					
	JUMLAH	**2.458.211**	**100%**		**2.188.970**	**100%**	**400**	**1000**

3. Menentukan Lokasi Pengambilan Sampel

Berdasarkan pertimbangan kemudahan dalam koordinasi dan pengambilan sampel, titik lokasi yang ditentukan adalah tempat-tempat pelayananan publik yang diperkirakan dapat

memenuhi sampel dari setiap blok sampel yang sudah ditentukan. Adapun titik lokasi pengambilan sampel adalah sebagai berikut:

1. Rumah Sakit Umum Daerah Balaraja;
2. Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Tangerang;
3. Rumah Sakit Umum Daerah Pakuhaji;
4. Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil; dan
5. Tempat lainnya untuk pemenuhan keterwakilan blok.

Dikarenakan dikhawatirkan perolehan sampel minimal untuk setiap blok sampel tidak terpenuhi dan kemungkinan untuk setiap titik pengambilan sampel responden terdiri dari daerah yang berbeda-beda, maka berdasarkan pertimbangan tersebut jumlah sampel yang diambil dinaikkan menjadi 1000 responden, dengan harapan dapat memenuhi jumlah sampel minimal untuk setiap blok sampel. Adapun persebaran perolehan responden dari hasil survei dapat dilihat pada Tabel 5 di Bab 3 Hasil Survei.

2.3 Analisis Skala Likert

Skala Likert merupakan metode pengukuran yang digunakan untuk menilai sikap, persepsi, atau pendapat responden terhadap suatu pernyataan. Dalam analisis survei ini, skala Likert digunakan untuk mengetahui tingkat kepentingan masing-masing aspek layanan digital berdasarkan penilaian responden.

Tabel 3 Tabel Tingkat Penilaian Menggunakan Lima Kategori

Skor	Kategori Penilaian	Makna Umum
5	Sangat Penting	Aspek dianggap sangat krusial dan menjadi prioritas utama.

Skor	Kategori Penilaian	Makna Umum
4	Penting	Aspek penting dan perlu mendapat perhatian.
3	Netral	Aspek dianggap cukup penting, tidak terlalu dominan maupun tidak penting.
2	Tidak Penting	Aspek kurang berpengaruh terhadap kualitas layanan.
1	Sangat Tidak Penting	Aspek dianggap tidak relevan atau tidak berpengaruh terhadap layanan.

Rumus yang digunakan untuk menghitung skor rata-rata setiap aspek adalah sebagai berikut:

$$Rata - Rata\ Skor = \frac{\sum(n_i\ x\ S_i)}{N}$$

Keterangan:

n_i = jumlah responden pada kategori ke-i

S_i = skor kategori ke-i

N = total responden

Tabel 4 Tabel Rentang Skor dan Kategori Tingkat Kepentingan

Rentang Skor	Kategori	Interpretasi
4,21 – 5,00	Sangat Penting	Aspek dianggap sangat prioritas.

Rentang Skor	Kategori	Interpretasi
3,41 – 4,20	Penting	Aspek penting dan perlu perhatian.
2,61 – 3,40	Netral	Aspek cukup penting namun bukan prioritas.
1,81 – 2,60	Tidak Penting	Aspek kurang berpengaruh.
1,00 – 1,80	Sangat Tidak Penting	Aspek tidak berpengaruh terhadap layanan.



BAB III
HASIL
SURVEI

HASIL PENELITIAN

3.1 Demografi Responden

Kegiatan survei persepsi masyarakat terhadap layanan digital Pemerintah Daerah Kabupaten Tangerang yang diadakan pada tanggal 9 sampai dengan 22 Oktober 2025 dengan mewawancari responden yang menjadi target penelitian menghasilkan informasi terkait profil responden yang terdiri dari:

1. Sebaran Responden menurut Wilayah;
2. Sebaran Responden menurut Jenis Kelamin;
3. Sebaran Responden menurut Usia;
4. Sebaran Responden menurut Ijazah Terakhir;
5. Sebaran Responden menurut Pekerjaan.

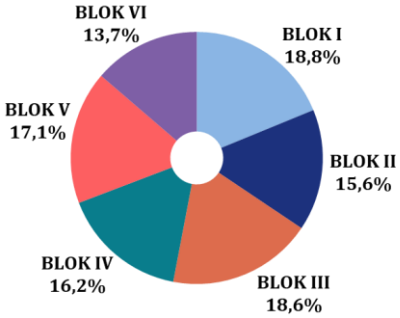
3.1.1 Sebaran Responden menurut Wilayah

Wilayah Kabupaten Tangerang memiliki luas 1.034,544 Km^2 dengan jumlah penduduk usia ≥ 17 tahun sebanyak 2.458.211 jiwa terdiri atas beberapa karakteristik masyarakat yang tersebar di 29 Kecamatan. Agar kegiatan survei mewakili semua karakteristik masyarakat yang ada di Kabupaten Tangerang maka kegiatan survei ini dibagi menjadi beberapa blok dengan asumsi bahwa setiap blok memiliki karakteristik yang sama. Adapun jumlah responden yang diwawancarai pada kegiatan survei ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 5 Tabel Sebaran Responden Menurut Wilayah

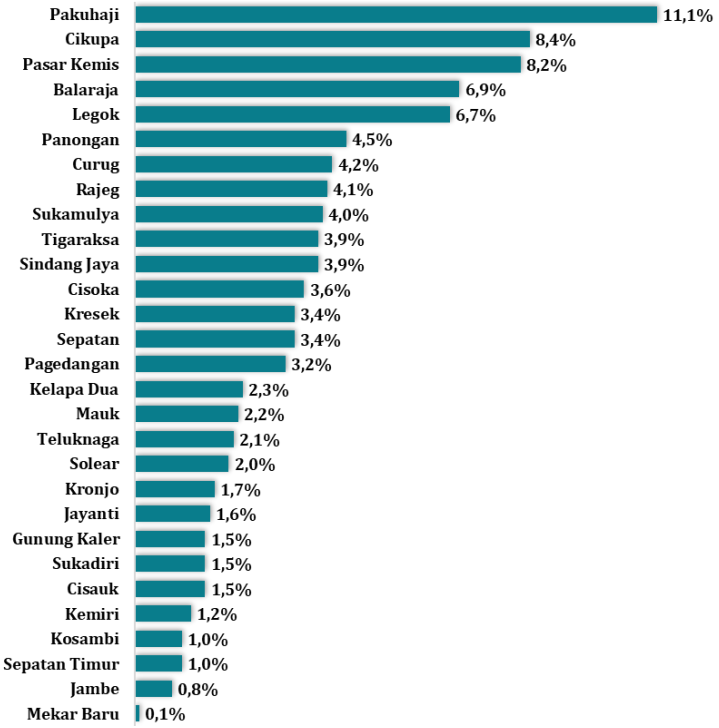
NOMOR BLOK	KECAMATAN	JUMLAH RESPONDEN	TOTAL
BLOK I	Balaraja	69	188
	Cisoka	36	
	Jambe	8	
	Jayanti	16	
	Solear	20	
	Tigaraksa	39	
BLOK II	Gunung Kaler	15	156
	Kemiri	12	
	Kresek	34	
	Kronjo	17	
	Mauk	22	
	Mekar Baru	1	
	Sukadiri	15	
	Sukamulya	40	
BLOK III	Kosambi	10	186
	Paku Haji	111	
	Sepatan	34	
	Sepatan Timur	10	
	Teluknaga	21	
BLOK IV	Pasar Kemis	82	162
	Rajeg	41	
	Sindang Jaya	39	
BLOK V	Cikupa	84	171
	Curug	42	
	Panongan	45	
BLOK VI	Cisauk	15	137
	Kelapa Dua	23	
	Legok	67	
	Pagedangan	32	
TOTAL			**1000**

Adapun persentase jumlah responden berdasarkan blok sample dapat dilihat pada grafik di bawah ini.



Grafik 1 Persentase Sebaran Responden menurut Blok Sampel

Blok I merupakan blok sampel yang memiliki jumlah responden terbanyak dengan persentase sebesar 18,8%. Sedangkan blok sampel yang memiliki jumlah responden paling sedikit terdapat pada kelompok wilayah Blok VI dengan persentase sebesar 13,7%.

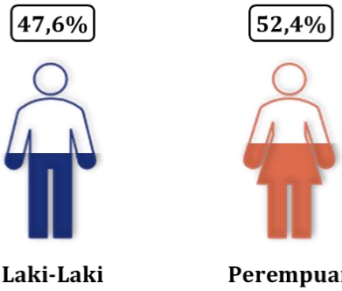


Grafik 2 Persentase Sebaran Responden menurut Kecamatan

Berdasarkan sebaran jumlah responden menurut wilayah, jumlah responden terbanyak terdapat pada wilayah kecamatan Pakuhaji dengan persentase sebesar 11,1% sedangkan wilayah yang memiliki jumlah responden terkecil terdapat pada wilayah kecamatan Mekar Baru dengan persentase sebesar 0,1%.

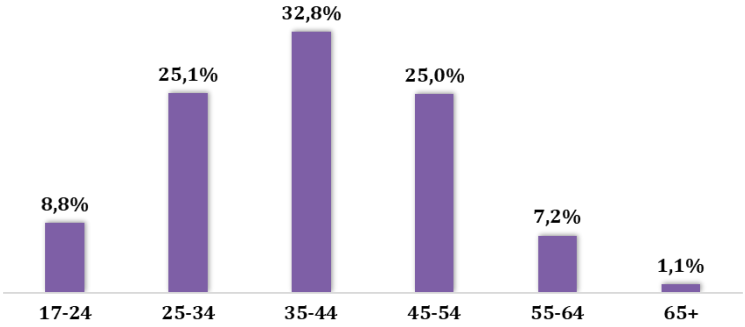
3.1.2 Jumlah Responden menurut Jenis Kelamin

Responden berjenis kelamin perempuan memiliki persentase terbanyak dengan persentase sebesar 52,4% sedangkan jumlah responden berjenis kelamin laki-laki memiliki persentase 47,6%.



Grafik 3 Persentase Sebaran Responden menurut Jenis Kelamin

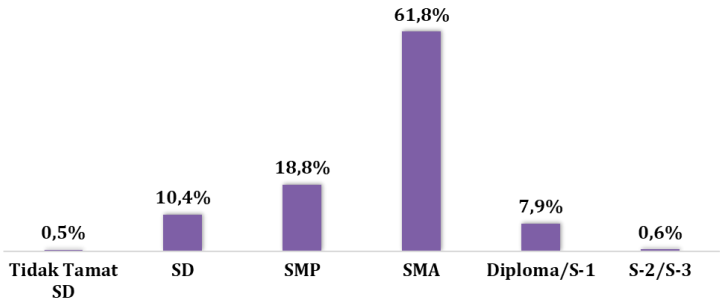
3.1.3 Jumlah Responden menurut Kelompok Usia



Grafik 4 Persentase Sebaran Responden menurut Kelompok Usia

Salah satu kriteria dalam pelaksanaan survei ini adalah responden merupakan penduduk Kabupaten Tangerang yang berusia di atas 17 tahun. Berdasarkan jumlah responden menurut kelompok usia, diketahui bahwa kelompok usia 35–44 tahun merupakan yang terbanyak, yakni sebesar 32,8%. Sedangkan jumlah responden dengan kelompok usia 65 tahun ke atas merupakan yang paling sedikit, yakni dengan persentase sebesar 1,1%.

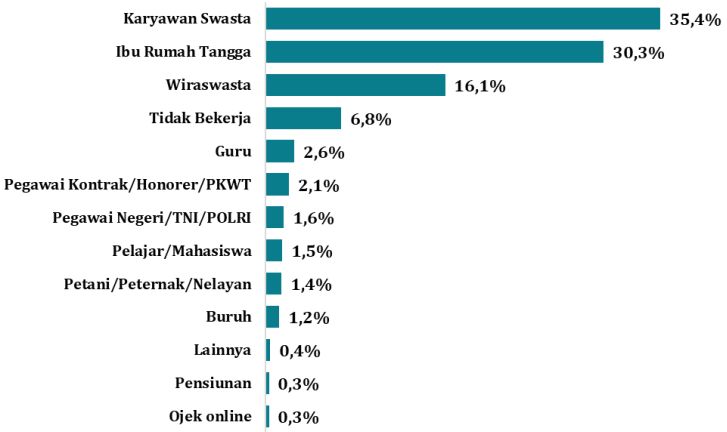
3.1.4 Sebaran Responden menurut Ijazah Terakhir



Grafik 5 Persentase Sebaran Responden menurut Ijazah Terakhir

Dilihat dari jumlah sebaran responden terbesar menurut ijazah terakhir terdapat pada responden berijazah terakhir Sekolah Menengah Atas (SMA) dengan jumlah proporsi sebesar 61,8%. Adapun kelompok responden dengan proporsi terkecil adalah responden tidak tamat SD, yaitu sebesar 0,5%.

3.1.5 Sebaran Responden menurut Pekerjaan

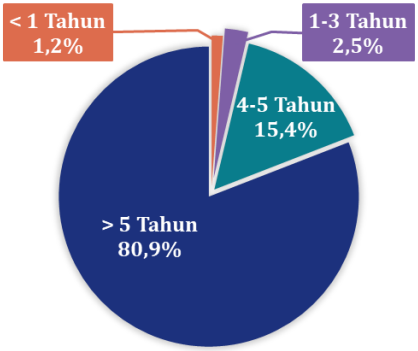


Grafik 6 Persentase Sebaran Responden menurut Pekerjaan

Berdasarkan hasil survei, sebagian besar responden bekerja sebagai karyawan swasta, dengan proporsi sebesar 35,4%. Sedangkan responden dengan proporsi terkecil bekerja sebagai ojek *online* dan pensiunan dengan proporsi masing-masing sebesar 0,3%.

3.2 Perilaku Pengguna *Smartphone*

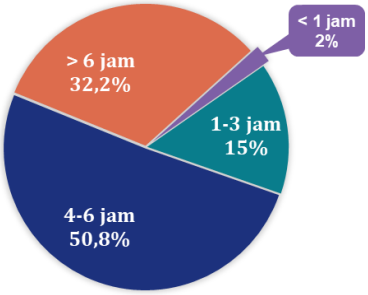
3.2.1 Sebaran Responden menurut Penggunaan *Smartphone*



Grafik 7 Persentase Sebaran Responden menurut Penggunaan *Smartphone*

Penggunaan *smartphone* merupakan salah satu kriteria yang digunakan dalam pelaksanaan survei ini. Berdasarkan hasil survei terdapat 80,9% responden sudah menggunakan *smartphone* lebih dari 5 tahun. Hal ini menunjukan bahwa sebagian besar responden telah terbiasa menggunakan teknologi *smartphone* dalam jangka waktu yang lama dan berpengalaman dalam menggunakan fitur-fitur *smartphone*.

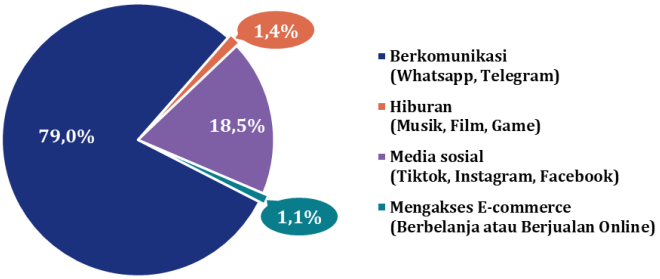
3.2.2 Sebaran Responden menurut Penggunaan Smartphone dalam Sehari



Grafik 8 Persentase Sebaran Responden menurut Penggunaan *Smartphone* dalam Sehari

Berdasarkan data survei sebanyak 50,8% responden menggunakan *smartphone* sekitar 4-6 jam dalam sehari dan hanya sebagian kecil responden menggunakan *smartphone* kurang dari sejam dalam sehari. Hal ini menunjukan lebih dari separuh responden cukup sering berinteraksi dengan *smartphone* dalam aktivitas sehari-hari.

3.2.3 Kegiatan yang paling sering dilakukan saat menggunakan *Smartphone*

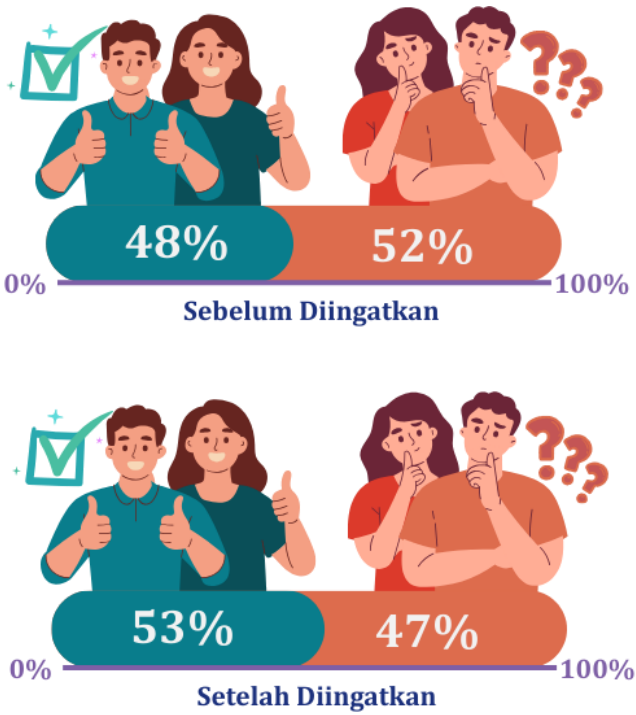


Grafik 9 Persentase Sebaran Responden menurut Tujuan Penggunaan *Smartphone*

Hasil survei menunjukkan bahwa 79% responden menggunakan *smartphone* terutama untuk keperluan komunikasi. Sementara itu, sebagian kecil responden memanfaatkan *smartphone* untuk hiburan dan akses ke *platform e-commerce*.

3.3 Pengetahuan dan Penggunaan Layanan Digital Pemerintah Daerah Kabupaten Tangerang

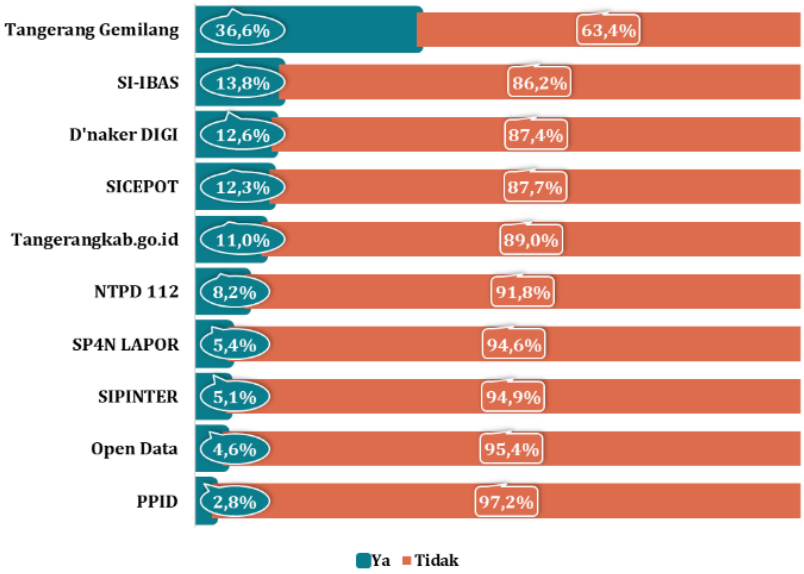
3.3.1 Sebaran Responden yang Mengetahui Layanan Digital Pemerintah Daerah Kabupaten Tangerang



Grafik 10 Persentase Perbandingan Responden yang Mengetahui Layanan Digital Sebelum dan Setelah Diingatkan dengan Berbagai Jenis Layanan Digital di Kabupaten Tangerang

Terdapat 48% responden yang mengaku telah mengetahui atau pernah mendengar tentang layanan digital atau aplikasi pelayanan publik Pemerintah Kabupaten Tangerang. Namun, setelah enumerator memberikan penjelasan mengenai berbagai layanan digital yang dimiliki Pemerintah Kabupaten Tangerang, persentase responden yang mengetahui layanan tersebut meningkat menjadi 53%.

3.3.2 Sebaran Layanan Digital atau Aplikasi Layanan Pemerintahan Kabupaten Tangerang yang Diketahui Responden

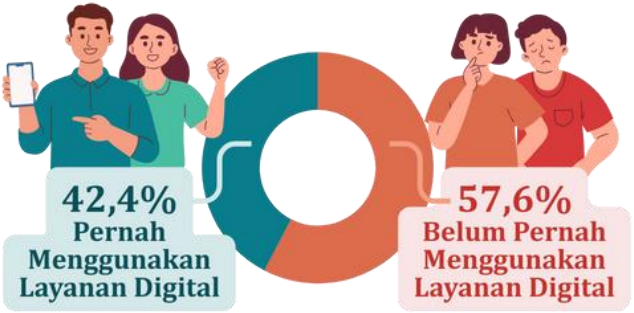


Grafik 11 Sebaran layanan digital atau aplikasi layanan pemerintahan Kabupaten Tangerang yang diketahui responden

Berdasarkan hasil survei, dapat disimpulkan bahwa tingkat pengetahuan seluruh responden (1000 orang) terhadap berbagai aplikasi layanan publik digital masih bervariasi dan cenderung rendah untuk

sebagian besar aplikasi. Aplikasi Tangerang Gemilang memiliki tingkat pengenalan tertinggi dengan 36,6% responden mengetahui aplikasi tersebut, menunjukkan bahwa aplikasi ini paling dikenal masyarakat. Selanjutnya, tingkat pengenalan terhadap SI-IBAS, D'naker DIGI, dan SICEPOT juga relatif lebih tinggi dibandingkan aplikasi lainnya. Di sisi lain, aplikasi seperti Web Portal Tangerangkab.go.id , NTPD 112, SP4N LAPOR, SIPINTER, Open Data, dan PPID memiliki tingkat pengenalan yang masih sangat rendah. Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa tingkat kesadaran masyarakat terhadap keberadaan aplikasi layanan publik digital masih terbatas.

3.3.3 Sebaran Responden yang Menggunakan Layanan Digital atau Aplikasi Layanan Pemerintahan Kabupaten Tangerang



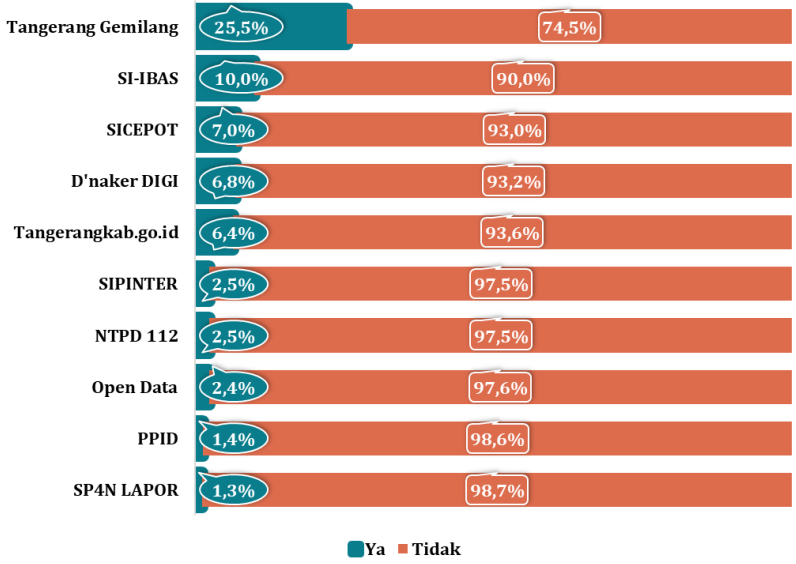
Grafik 12 Sebaran responden yang pernah menggunakan layanan digital Pemerintahan Kabupaten Tangerang

Berdasarkan hasil survei, sebesar 42,4% responden pernah menggunakan salah satu dari beberapa layanan digital atau aplikasi layanan pemerintahan Kabupaten Tangerang berikut ini:

- Tangerang Gemilang;
- Portal web Tangerangkab.go.id;
- NTPD 112;

- SP4N Lapor;
- PPID;
- D'naker DIGI;
- SICEPOT;
- SIPINTER;
- Open Data; dan
- SI-IBAS.

3.3.4 Sebaran Layanan Digital atau Aplikasi Layanan Pemerintahan Kabupaten Tangerang yang Digunakan Responden

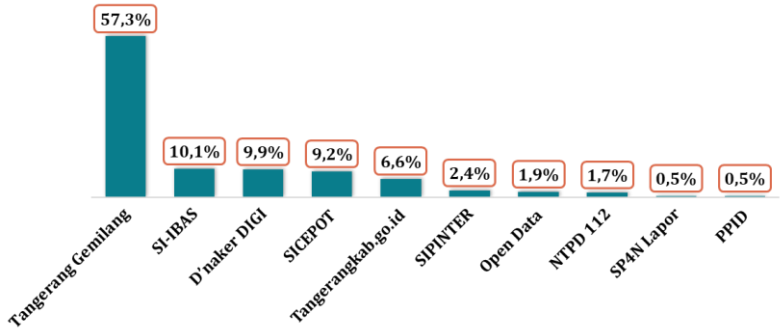


Grafik 13 Sebaran layanan digital atau aplikasi layanan pemerintahan Kabupaten Tangerang yang pernah digunakan responden

Berdasarkan hasil survei, diketahui bahwa tingkat pemanfaatan berbagai aplikasi layanan publik masih relatif

rendah. Aplikasi Tangerang Gemilang memiliki tingkat penggunaan tertinggi dengan 25,5% responden pernah menggunakannya, menunjukkan bahwa aplikasi ini paling dikenal dan dimanfaatkan masyarakat dibandingkan layanan digital pemerintah lainnya. Disusul oleh SI-IBAS, SICEPOT, D'naker DIGI, dan Web portal Tangerangkab.go.id, yang menunjukkan tingkat penggunaan menengah. Sementara itu, aplikasi seperti SIPINTER, NTPD 112, Open Data, PPID, dan SP4N LAPOR masing-masing hanya digunakan oleh kurang dari 3% responden.

a. Layanan digital atau aplikasi layanan pemerintahan Kabupaten Tangerang yang paling sering digunakan responden

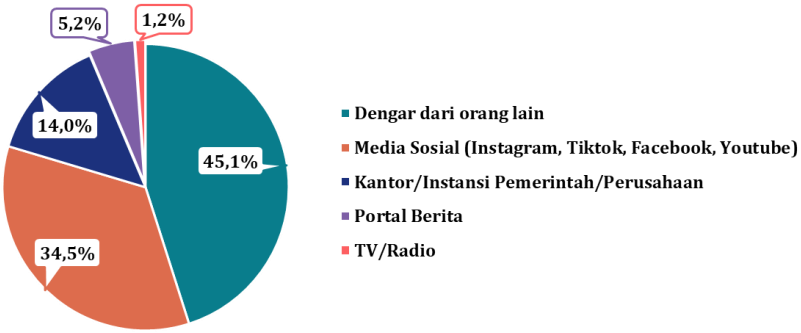


Grafik 14 Sebaran layanan digital atau aplikasi layanan pemerintahan Kabupaten Tangerang yang paling sering digunakan responden

Berdasarkan hasil survei, dari 42,4% responden yang pernah menggunakan aplikasi dan layanan digital publik Kabupaten Tangerang, aplikasi Tangerang Gemilang menjadi layanan digital yang paling sering atau dominan digunakan, dengan tingkat penggunaan mencapai 57,3% responden. Persentase ini jauh lebih tinggi dibandingkan aplikasi lainnya, seperti SI-IBAS, D'naker DIGI, SICEPOT, dan Web Portal Tangerangkab.go.id. Sementara itu, aplikasi lain seperti SIPINTER, Open

Data, NTPD 112, SP4N Lapor, dan PPID menunjukkan tingkat penggunaan yang relatif rendah. Hal ini menunjukkan bahwa Tangerang Gemilang merupakan aplikasi pelayanan publik yang paling dikenal dan paling banyak dimanfaatkan oleh masyarakat.

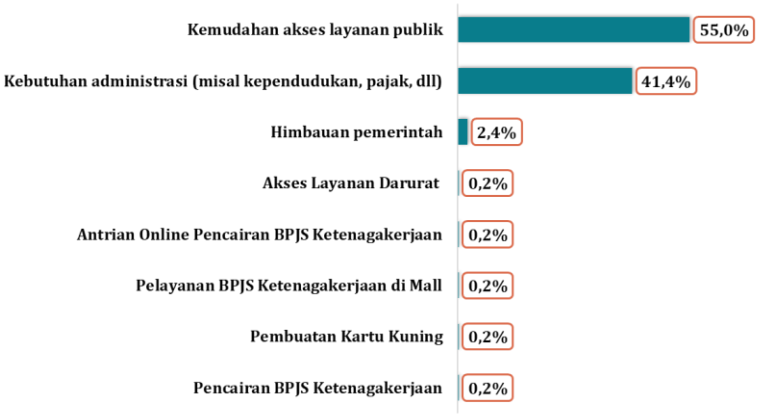
b. Sumber informasi responden mengetahui layanan digital atau aplikasi layanan pemerintahan Kabupaten Tangerang



Grafik 15 Sebaran sumber informasi responden mengetahui layanan digital atau aplikasi layanan pemerintahan Kabupaten Tangerang

Berdasarkan hasil survei, dari 42,4% responden yang pernah menggunakan aplikasi dan layanan digital publik Kabupaten Tangerang, diketahui bahwa sebagian besar responden memperoleh informasi melalui orang lain dengan persentase sebesar 45,1%. Hal ini menunjukkan bahwa informasi mengenai layanan digital paling banyak tersebar melalui komunikasi dari mulut ke mulut. Selain itu, media sosial seperti Instagram, TikTok, Facebook, dan YouTube menempati posisi kedua dengan persentase 34,5%. Adapun sumber informasi lainnya, seperti portal berita, kantor atau instansi pemerintah/perusahaan, dan televisi/radio menunjukkan tingkat kontribusi yang relatif lebih rendah.

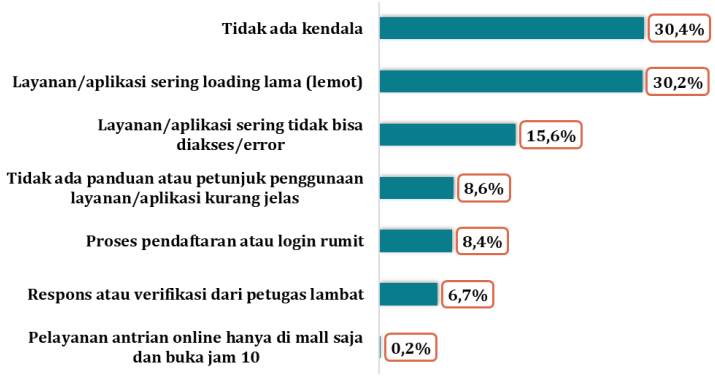
c. Alasan utama responden menggunakan layanan digital atau aplikasi layanan pemerintahan Kabupaten Tangerang



Grafik 16 Sebaran alasan utama responden menggunakan layanan digital atau aplikasi layanan pemerintahan Kabupaten Tangerang

Berdasarkan hasil survei, dari 42,4% responden yang pernah menggunakan aplikasi dan layanan digital publik Kabupaten Tangerang menunjukkan bahwa alasan utama responden menggunakan layanan digital adalah kemudahan akses layanan publik dan kebutuhan administrasi seperti kependudukan dan pajak, yang menandakan bahwa efisiensi dan kemudahan menjadi faktor pendorong terbesar dalam pemanfaatan layanan digital. Sementara itu, faktor seperti himbauan pemerintah, serta alasan lain seperti akses layanan darurat, antrian online, pelayanan BPJS, pembuatan kartu kuning, dan pencairan BPJS yang masing-masing hanya sekitar 0,2%, memiliki pengaruh yang sangat kecil. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa penggunaan layanan digital oleh masyarakat lebih didorong oleh kebutuhan praktis dan manfaat langsung yang dirasakan.

d. Kendala yang dihadapi responden saat mengakses layanan digital atau aplikasi layanan pemerintahan Kabupaten Tangerang

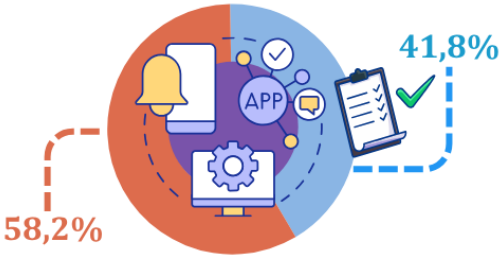


Grafik 17 Sebaran kendala yang dihadapi responden saat mengakses layanan digital atau aplikasi layanan pemerintahan Kabupaten Tangerang

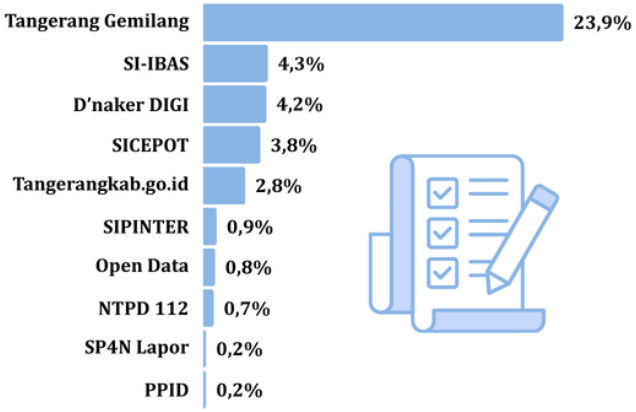
Berdasarkan hasil survei, dari 42,4% responden yang pernah menggunakan aplikasi dan layanan digital publik Kabupaten Tangerang, sebagian besar responden menyatakan tidak mengalami kendala saat mengakses layanan digital. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum aplikasi atau layanan digital sudah berjalan cukup baik. Namun, masih terdapat beberapa masalah yang cukup sering dialami, terutama layanan atau aplikasi yang lambat dan sering error atau tidak bisa diakses, yang mengindikasikan perlunya peningkatan pada aspek teknis dan infrastruktur sistem. Kendala lain seperti petunjuk penggunaan yang kurang jelas, proses pendaftaran atau login yang rumit, serta respons petugas yang lambat juga menunjukkan bahwa aspek kemudahan dan pelayanan pengguna masih perlu diperbaiki. Sementara itu, masalah pelayanan antrian online yang terbatas di mall dan buka hanya pada jam tertentu jarang terjadi dan tidak menjadi kendala utama.

3.4 Penilaian Tentang Layanan Digital oleh Responden yang Pernah Menggunakan Layanan Digital Pemerintah Kabupaten Tangerang

Dari total 1000 orang responden yang disurvei, terdapat 418 orang responden yang melakukan penilaian terkait layanan digital atau sejumlah 41,8% berdasarkan responden yang pernah menggunakan aplikasi atau layanan digital pemerintahan Kabupaten Tangerang.



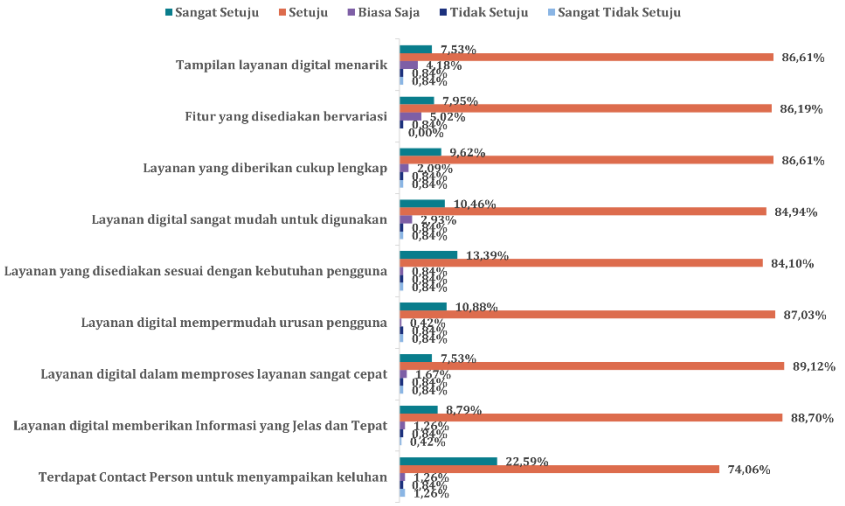
Grafik 18 Persentase Responden yang Melakukan Penilaian terhadap Layanan Digital



Grafik 19 Sebaran Responden yang Melakukan Penilaian terhadap Layanan Digital Pemerintah Kabupaten Tangerang yang pernah digunakan

Sebaran layanan digital pemerintahan Kabupaten yang dinilai oleh 418 orang dari 1000 responden dapat dilihat pada grafik dibawah. Terlihat bahwa layanan digital yang paling paling banyak dinilai adalah aplikasi Tangerang Gemilang dimana layanan digital tersebut yang paling sering dan banyak digunakan oleh responden. Sebanyak 239 responden yang menilai aplikasi Tangerang Gemilang atau sebesar 23,9%. Layanan Digital SI-IBAS dan D'naker DIGI masing-masing dinilai oleh 43 dan 42 responden. Layanan digital SIPINTER, Open Data, NTPD 112, SP4N Lapor, dan PPID menjadi layanan digital dengan masing-masing jumlah responden penilai di bawah 10 orang responden.

3.4.1 Penilaian Responden Terkait Aplikasi Tangerang Gemilang



	Terdapat Contact Person untuk menyampaikan keluhan	Layanan digital memberikan Informasi yang Jelas dan Tepat	Layanan digital dalam memproses layanan sangat cepat	Layanan digital mempermudah urusan pengguna	Layanan yang disediakan sesuai dengan kebutuhan pengguna	Layanan digital sangat mudah untuk digunakan	Layanan yang diberikan cukup lengkap	Fitur yang disediakan bervariasi	Tampilan layanan digital menarik
Sangat Setuju	22,59%	8,79%	7,53%	10,88%	13,39%	10,46%	9,62%	7,95%	7,53%
Setuju	74,06%	88,70%	89,12%	87,03%	84,10%	84,94%	86,61%	86,19%	86,61%
Biasa Saja	1,26%	1,26%	1,67%	0,42%	0,84%	2,93%	2,09%	5,02%	4,18%
Tidak Setuju	0,84%	0,84%	0,84%	0,84%	0,84%	0,84%	0,84%	0,84%	0,84%
Sangat Tidak Setuju	1,26%	0,42%	0,84%	0,84%	0,84%	0,84%	0,84%	0,00%	0,84%

Grafik 20 Penilaian Responden terkait Aplikasi Tangerang Gemilang

Dari seluruh responden yang melakukan penilaian terkait **tampilan Aplikasi Tangerang Gemilang menarik**, sebanyak 7,53% responden yang melakukan penilaian terhadap aplikasi tersebut menjawab sangat setuju, 86,61% responden menjawab setuju, 4,18% responden menjawab biasa saja, dan 0,84% masing-masing menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Untuk penilaian terkait **fitur yang disediakan pada Aplikasi Tangerang Gemilang bervariasi**, sebanyak 7,95% responden yang melakukan penilaian terhadap Tangerang Gemilang menjawab sangat setuju, sebanyak 86,19% responden menjawab setuju, sebanyak 5,02% responden menjawab biasa saja, serta sebanyak 0,84% responden menjawab tidak setuju.

Untuk penilaian terkait **layanan yang diberikan cukup lengkap**, sebanyak 9,62% responden yang melakukan penilaian terhadap Tangerang Gemilang menjawab sangat setuju, sebanyak 86,61% responden menjawab setuju, sebanyak 2,09% responden menjawab biasa saja, serta sebanyak masing-masing 0,84% responden menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Untuk penilaian terkait **layanan digital sangat mudah digunakan**, sebanyak 10,46% responden yang melakukan penilaian terhadap Tangerang Gemilang menjawab sangat setuju, sebanyak 84,94% responden menjawab setuju, sebanyak 2,93% responden menjawab biasa saja, serta masing-masing sebanyak 0,84% responden menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Untuk penilaian terkait **layanan digital yang disediakan sesuai dengan kebutuhan pengguna**, sebanyak 13,39% responden yang melakukan penilaian terhadap Tangerang Gemilang menjawab sangat setuju, sebanyak 84,10% responden menjawab setuju, serta masing-masing sebanyak 0,84% responden menjawab biasa saja, tidak setuju, dan tidak setuju.

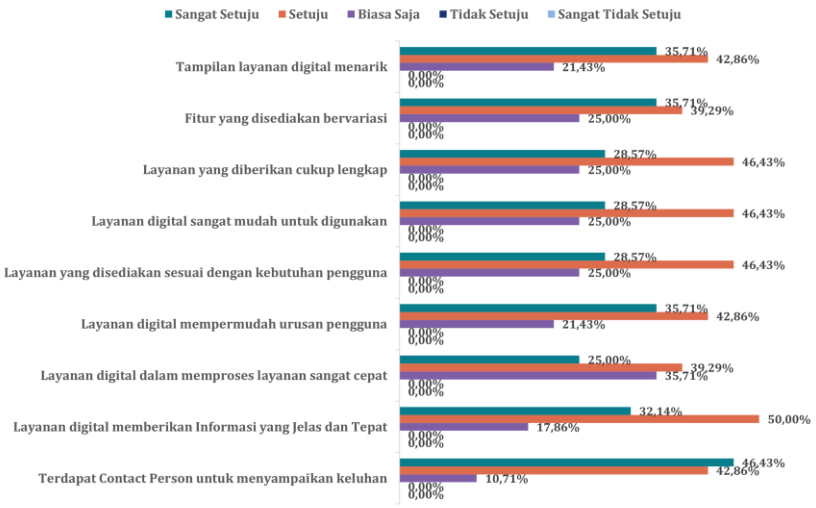
Untuk penilaian terkait **layanan digital mempermudah urusan pengguna**, sebanyak 10,88% responden yang melakukan penilaian terhadap Tangerang Gemilang menjawab sangat setuju, sebanyak 87,03% responden menjawab setuju, sebanyak 0,42% responden menjawab biasa saja, serta masing-masingg sebanyak 0,84% responden menjawab tidak setuju.

Untuk penilaian terkait **layanan digital dalam memproses layanan sangat cepat**, sebanyak 7,53% responden yang melakukan penilaian terhadap Tangerang Gemilang menjawab sangat setuju, sebanyak 89,12% responden menjawab setuju, sebanyak 1,67% responden menjawab biasa saja, serta masing-masing sebanyak 0,84% responden menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Untuk penilaian terkait **layanan digital memberikan informasi yang jelas dan tepat**, sebanyak 8,79% responden yang melakukan penilaian terhadap Tangerang Gemilang menjawab sangat setuju, sebanyak 88,70% responden menjawab setuju, sebanyak 1,26% responden menjawab biasa saja, sebanyak 0,84% responden menjawab tidak setuju, serta sebanyak 0,42% responden menjawab sangat tidak setuju.

Untuk penilaian terkait terdapat ***contact person*** **untuk menyampaikan keluhan**, sebanyak 22,59% responden yang melakukan penilaian terhadap Tangerang Gemilang menjawab sangat setuju, sebanyak 74,06% responden menjawab setuju, sebanyak 1,26% responden menjawab biasa saja, sebanyak 0,84% responden menjawab tidak setuju, serta sebanyak 1,26% responden menjawab sangat tidak setuju.

3.4.2 Penilaian Responden Terkait Web Portal (tangerangkab.go.id)



	Terdapat Contact Person untuk menyampaikan keluhan	Layanan digital memberikan Informasi yang Jelas dan Tepat	Layanan digital dalam memproses layanan sangat cepat	Layanan digital mempermudah urusan pengguna	Layanan yang disediakan sesuai dengan kebutuhan pengguna	Layanan digital sangat mudah untuk digunakan	Layanan yang diberikan cukup lengkap	Fitur yang disediakan bervariasi	Tampilan layanan digital menarik
Sangat Setuju	46,43%	32,14%	25,00%	35,71%	28,57%	28,57%	28,57%	35,71%	35,71%
Setuju	42,86%	50,00%	39,29%	42,86%	46,43%	46,43%	46,43%	39,29%	42,86%
Biasa Saja	10,71%	17,86%	35,71%	21,43%	25,00%	25,00%	25,00%	25,00%	21,43%
Tidak Setuju	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Sangat Tidak Setuju	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

Grafik 21 Penilaian Responden terkait Web Portal (tangerangkab.go.id)

Dari seluruh responden yang melakukan penilaian terkait **tampilan Layanan Digital Web Portal tangerangkab.go.id menarik**, sebanyak 35,71% responden yang melakukan penilaian terhadap layanan digital tersebut menjawab sangat setuju, 42,86% responden menjawab setuju, serta 21,43% responden menjawab biasa saja.

Untuk penilaian terkait **fitur yang disediakan pada Layanan Digital Web Portal tangerangkab.go.id bervariasi**, sebanyak 35,71% responden yang melakukan penilaian terhadap Web Portal

tangerangkab.go.id menjawab sangat setuju, sebanyak 39,29% responden menjawab setuju, serta sebanyak 25% responden menjawab biasa saja.

Untuk penilaian terkait **layanan yang diberikan cukup lengkap**, sebanyak 28,57% responden yang melakukan penilaian terhadap Web Portal tangerangkab.go.id menjawab sangat setuju, sebanyak 46,43% responden menjawab setuju, serta sebanyak 25% responden menjawab biasa saja.

Untuk penilaian terkait **layanan digital sangat mudah digunakan**, sebanyak 28,57% responden yang melakukan penilaian terhadap Web Portal tangerangkab.go.id menjawab sangat setuju, sebanyak 46,43% responden menjawab setuju, serta sebanyak 25% responden menjawab biasa saja.

Untuk penilaian terkait **layanan digital yang disediakan sesuai dengan kebutuhan pengguna**, sebanyak 28,57% responden yang melakukan penilaian terhadap Web Portal tangerangkab.go.id menjawab sangat setuju, sebanyak 46,43% responden menjawab setuju, serta sebanyak 25% responden menjawab biasa saja.

Untuk penilaian terkait **layanan digital mempermudah urusan pengguna**, sebanyak 35,71% responden yang melakukan penilaian terhadap Web Portal tangerangkab.go.id menjawab sangat setuju, sebanyak 42,86% responden menjawab setuju, serta sebanyak 21,43% responden menjawab biasa saja.

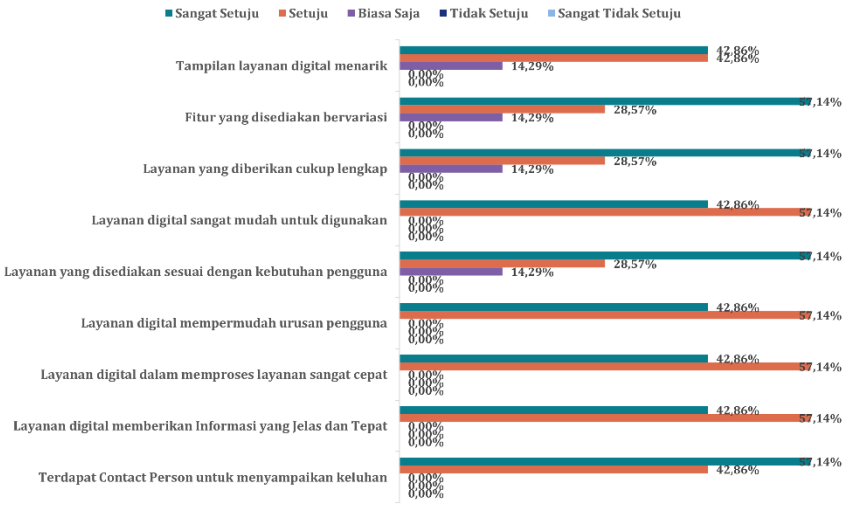
Untuk penilaian terkait **layanan digital dalam memproses layanan sangat cepat**, sebanyak 25% responden yang melakukan penilaian terhadap Web Portal tangerangkab.go.id menjawab sangat setuju, sebanyak 39,29% responden menjawab setuju, serta sebanyak 35,71% responden menjawab biasa saja.

Untuk penilaian terkait **layanan digital memberikan informasi yang jelas dan tepat**, sebanyak 32,14% responden yang melakukan penilaian terhadap Web Portal tangerangkab.go.id menjawab sangat

setuju, sebanyak 50% responden menjawab setuju, serta sebanyak 17,86% responden menjawab biasa saja.

Untuk penilaian terkait terdapat ***contact person*** **untuk menyampaikan keluhan**, sebanyak 46,43% responden yang melakukan penilaian terhadap Web Portal tangerangkab.go.id menjawab sangat setuju, sebanyak 42,86% responden menjawab setuju, serta sebanyak 10,71% responden menjawab biasa saja.

3.4.3 Penilaian Responden Terkait Layanan Digital NTPD 112



	Terdapat Contact Person untuk menyampaikan keluhan	Layanan digital memberikan Informasi yang Jelas dan Tepat	Layanan digital dalam memproses layanan sangat cepat	Layanan digital mempermudah urusan pengguna	Layanan yang disediakan sesuai dengan kebutuhan pengguna	Layanan digital sangat mudah untuk digunakan	Layanan yang diberikan cukup lengkap	Fitur yang disediakan bervariasi	Tampilan layanan digital menarik
Sangat Setuju	57,14%	42,86%	42,86%	42,86%	57,14%	42,86%	57,14%	57,14%	42,86%
Setuju	42,86%	57,14%	57,14%	57,14%	28,57%	57,14%	28,57%	28,57%	42,86%
Biasa Saja	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	14,29%	0,00%	14,29%	14,29%	14,29%
Tidak Setuju	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Sangat Tidak Setuju	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

Grafik 22 Penilaian Responden terkait Layanan Digital NTPD 112

Dari seluruh responden yang melakukan penilaian terkait **tampilan Layanan Digital NTPD 112 menarik**, sebanyak masing-masing 42,86%

responden yang melakukan penilaian terhadap layanan digital tersebut menjawab sangat setuju dan setuju, serta 14,29% responden menjawab biasa saja.

Untuk penilaian terkait **fitur yang disediakan pada Layanan Digital NTPD 112 bervariasi** dan **layanan yang diberikan cukup lengkap**, sebanyak 57,14% responden yang melakukan penilaian terhadap Layanan Digital NTPD 112 menjawab sangat setuju, sebanyak 28,57% responden menjawab setuju, serta sebanyak 14,29% responden menjawab biasa saja.

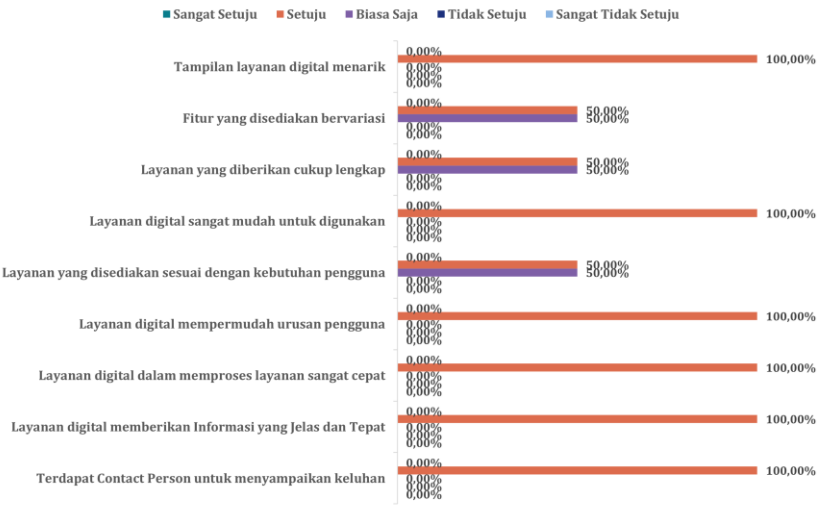
Untuk penilaian terkait **layanan digital sangat mudah digunakan**, sebanyak 42,86% responden yang melakukan penilaian terhadap Layanan Digital NTPD 112 menjawab sangat setuju dan sebanyak 57,14% responden menjawab setuju.

Untuk penilaian terkait **layanan digital yang disediakan sesuai dengan kebutuhan pengguna**, sebanyak 57,14% responden yang melakukan penilaian terhadap Layanan Digital NTPD 112 menjawab sangat setuju, sebanyak 28,57% responden menjawab setuju, serta sebanyak 14,29% responden menjawab biasa saja.

Untuk penilaian terkait **layanan digital mempermudah urusan pengguna, layanan digital dalam memproses layanan sangat cepat**, dan **layanan digital memberikan informasi yang jelas dan tepat** sebanyak 42,86% responden yang melakukan penilaian terhadap Layanan Digital NTPD 112 menjawab sangat setuju dan sebanyak 57,14% responden menjawab setuju.

Untuk penilaian terkait terdapat ***contact person*** **untuk menyampaikan keluhan**, sebanyak 57,14% responden yang melakukan penilaian terhadap Layanan Digital NTPD 112 menjawab sangat setuju dan sebanyak 42,86% responden menjawab setuju.

3.4.4 Penilaian Responden Terkait Layanan Digital SP4N Lapor



	Terdapat Contact Person untuk menyampaikan keluhan	Layanan digital memberikan Informasi yang Jelas dan Tepat	Layanan digital dalam memproses layanan sangat cepat	Layanan digital mempermudah urusan pengguna	Layanan yang disediakan sesuai dengan kebutuhan pengguna	Layanan digital sangat mudah untuk digunakan	Layanan yang diberikan cukup lengkap	Fitur yang disediakan bervariasi	Tampilan layanan digital menarik
Sangat Setuju	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Setuju	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	50,00%	100,00%	50,00%	50,00%	100,00%
Biasa Saja	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%	0,00%	50,00%	50,00%	0,00%
Tidak Setuju	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Sangat Tidak Setuju	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

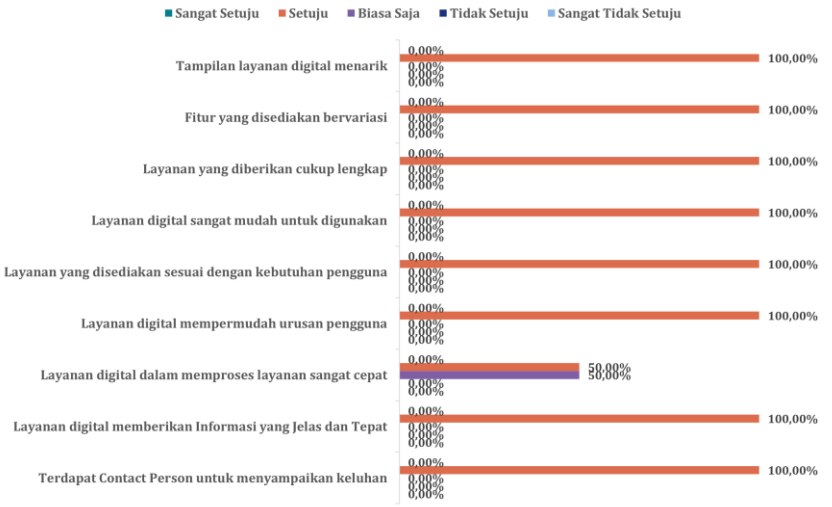
Grafik 23 Penilaian Responden terkait Layanan Digital SP4N Lapor

Dari seluruh responden yang melakukan penilaian terkait **tampilan Layanan Digital SP4N LAPOR menarik, layanan digital sangat mudah digunakan**, **layanan digital mempermudah urusan pengguna**, **layanan digital dalam memproses layanan sangat cepat, layanan digital memberikan informasi yang jelas dan tepat,** dan terkait terdapat ***contact person*** **untuk menyampaikan keluhan,** seluruh responden yang melakukan penilaian terhadap layanan digital SP4N LAPOR menjawab sangat setuju.

Untuk penilaian terkait **fitur yang disediakan pada Layanan Digital SP4N LAPOR bervariasi, layanan yang diberikan cukup**

lengkap, dan terkait **layanan digital yang disediakan sesuai dengan kebutuhan pengguna**, masing-masing sebanyak 50% responden yang melakukan penilaian terhadap Layanan Digital SP4N LAPOR menjawab setuju dan biasa saja.

3.4.5 Penilaian Responden Terkait Layanan Digital PPID



	Terdapat Contact Person untuk menyampaikan keluhan	Layanan digital memberikan Informasi yang Jelas dan Tepat	Layanan digital dalam memproses layanan sangat cepat	Layanan digital mempermudah urusan pengguna	Layanan yang disediakan sesuai dengan kebutuhan pengguna	Layanan digital sangat mudah untuk digunakan	Layanan yang diberikan cukup lengkap	Fitur yang disediakan bervariasi	Tampilan layanan digital menarik
Sangat Setuju	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Setuju	100,00%	100,00%	50,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Biasa Saja	0,00%	0,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Tidak Setuju	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Sangat Tidak Setuju	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

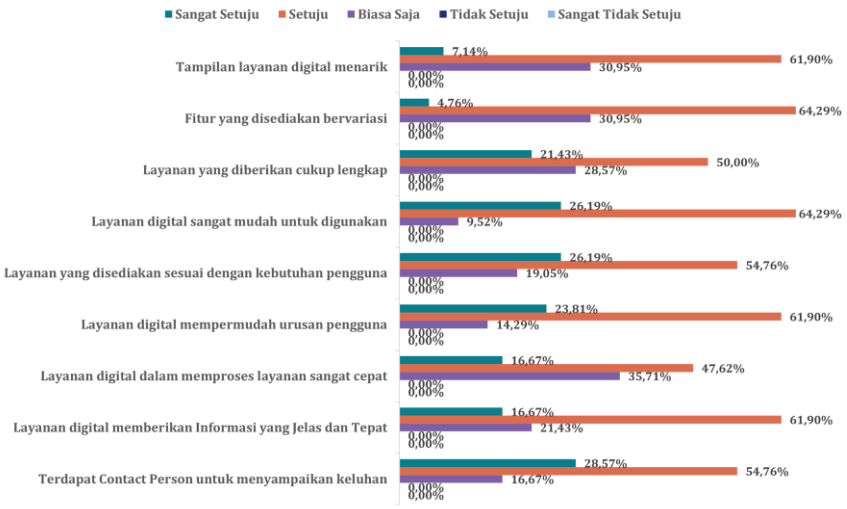
Grafik 24 Penilaian Responden terkait Layanan Digital PPID

Dari seluruh responden yang melakukan penilaian terkait **tampilan Layanan Digital PPID menarik, fitur yang disediakan pada Layanan Digital PPID bervariasi, layanan yang diberikan cukup lengkap**, **layanan digital sangat mudah digunakan, layanan digital yang disediakan sesuai dengan kebutuhan pengguna, layanan digital**

mempermudah urusan pengguna, **layanan digital dalam memproses layanan sangat cepat, layanan digital memberikan informasi yang jelas dan tepat,** dan terkait terdapat ***contact person*** **untuk menyampaikan keluhan,** seluruh responden yang melakukan penilaian terhadap layanan digital PPID menjawab sangat setuju.

Untuk penilaian terkait **layanan digital dalam memproses layanan sangat cepat,** masing-masing sebanyak 50% responden yang melakukan penilaian terhadap Layanan Digital PPID menjawab setuju dan biasa saja.

3.4.6 Penilaian Responden Terkait Layanan Digital D'naker DIGI



	Terdapat Contact Person untuk menyampaikan keluhan	Layanan digital memberikan Informasi yang Jelas dan Tepat	Layanan digital dalam memproses layanan sangat cepat	Layanan digital mempermudah urusan pengguna	Layanan yang disediakan sesuai dengan kebutuhan pengguna	Layanan digital sangat mudah untuk digunakan	Layanan yang diberikan cukup lengkap	Fitur yang disediakan bervariasi	Tampilan layanan digital menarik
Sangat Setuju	28,57%	16,67%	16,67%	23,81%	26,19%	26,19%	21,43%	4,76%	7,14%
Setuju	54,76%	61,90%	47,62%	61,90%	54,76%	64,29%	50,00%	64,29%	61,90%
Biasa Saja	16,67%	21,43%	35,71%	14,29%	19,05%	9,52%	28,57%	30,95%	30,95%
Tidak Setuju	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Sangat Tidak Setuju	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

Grafik 25 Penilaian Responden terkait Layanan Digital D'naker DIGI

Dari seluruh responden yang melakukan penilaian terkait **tampilan Layanan Digital D'naker DIGI menarik**, sebanyak 7,14% responden yang melakukan penilaian terhadap layanan digital tersebut menjawab sangat setuju, 61,90% responden menjawab setuju, serta 30,95% responden menjawab biasa saja.

Untuk penilaian terkait **fitur yang disediakan pada Layanan Digital D'naker DIGI bervariasi**, sebanyak 4,76% responden yang melakukan penilaian terhadap D'naker DIGI menjawab sangat setuju, sebanyak 64,29% responden menjawab setuju, serta sebanyak 30,95% responden menjawab biasa saja.

Untuk penilaian terkait **layanan yang diberikan cukup lengkap**, sebanyak 21,43% responden yang melakukan penilaian terhadap D'naker DIGI menjawab sangat setuju, sebanyak 50% responden menjawab setuju, serta sebanyak 28,57% responden menjawab biasa saja.

Untuk penilaian terkait **layanan digital sangat mudah digunakan**, sebanyak 26,19% responden yang melakukan penilaian terhadap D'naker DIGI menjawab sangat setuju, sebanyak 64,29% responden menjawab setuju, serta sebanyak 9,52% responden menjawab biasa saja.

Untuk penilaian terkait **layanan digital yang disediakan sesuai dengan kebutuhan pengguna**, sebanyak 26,19% responden yang melakukan penilaian terhadap D'naker DIGI menjawab sangat setuju, sebanyak 54,76% responden menjawab setuju, serta sebanyak 19,05% responden menjawab biasa saja.

Untuk penilaian terkait **layanan digital mempermudah urusan pengguna**, sebanyak 23,81% responden yang melakukan penilaian terhadap D'naker DIGI menjawab sangat setuju, sebanyak 61,90% responden menjawab setuju, serta sebanyak 14,29% responden menjawab biasa saja.

Untuk penilaian terkait **layanan digital dalam memproses layanan sangat cepat**, sebanyak 16,67% responden yang melakukan

penilaian terhadap D'naker DIGI menjawab sangat setuju, sebanyak 47,62% responden menjawab setuju, serta sebanyak 35,71% responden menjawab biasa saja.

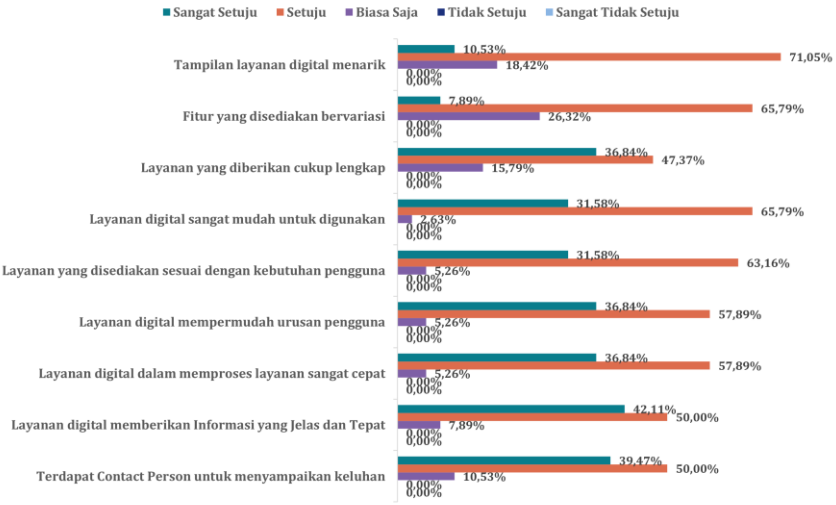
Untuk penilaian terkait **layanan digital memberikan informasi yang jelas dan tepat**, sebanyak 16,67% responden yang melakukan penilaian terhadap D'naker DIGI menjawab sangat setuju, sebanyak 61,9% responden menjawab setuju, serta sebanyak 21,43% responden menjawab biasa saja.

Untuk penilaian terkait terdapat ***contact person*** **untuk menyampaikan keluhan**, sebanyak 28,57% responden yang melakukan penilaian terhadap D'naker DIGI menjawab sangat setuju, sebanyak 54,76% responden menjawab setuju, serta sebanyak 16,67% responden menjawab biasa saja.

3.4.7 Penilaian Responden Terkait Layanan Digital SICEPOT

Dari seluruh responden yang melakukan penilaian terkait **tampilan Layanan Digital SICEPOT menarik**, sebanyak 10,53% responden yang melakukan penilaian terhadap layanan digital tersebut menjawab sangat setuju, 71,05% responden menjawab setuju, serta 18,42% responden menjawab biasa saja.

Untuk penilaian terkait **fitur yang disediakan pada Layanan Digital SICEPOT bervariasi**, sebanyak 7,89% responden yang melakukan penilaian terhadap SICEPOT menjawab sangat setuju, sebanyak 65,79% responden menjawab setuju, serta sebanyak 26,32% responden menjawab biasa saja.



	Terdapat Contact Person untuk menyampaikan keluhan	Layanan digital memberikan Informasi yang Jelas dan Tepat	Layanan digital dalam memproses layanan sangat cepat	Layanan digital mempermudah urusan pengguna	Layanan yang disediakan sesuai dengan kebutuhan pengguna	Layanan digital sangat mudah untuk digunakan	Layanan yang diberikan cukup lengkap	Fitur yang disediakan bervariasi	Tampilan layanan digital menarik
Sangat Setuju	39,47%	42,11%	36,84%	36,84%	31,58%	31,58%	36,84%	7,89%	10,53%
Setuju	50,00%	50,00%	57,89%	57,89%	63,16%	65,79%	47,37%	65,79%	71,05%
Biasa Saja	10,53%	7,89%	5,26%	5,26%	5,26%	2,63%	15,79%	26,32%	18,42%
Tidak Setuju	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Sangat Tidak Setuju	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

Grafik 26 Penilaian Responden terkait Layanan Digital SICEPOT

Untuk penilaian terkait **layanan yang diberikan cukup lengkap**, sebanyak 36,84% responden yang melakukan penilaian terhadap SICEPOT menjawab sangat setuju, sebanyak 47,37% responden menjawab setuju, serta sebanyak 15,79% responden menjawab biasa saja.

Untuk penilaian terkait **layanan digital sangat mudah digunakan**, sebanyak 31,58% responden yang melakukan penilaian terhadap SICEPOT menjawab sangat setuju, sebanyak 65,79% responden menjawab setuju, serta sebanyak 2,63% responden menjawab biasa saja.

Untuk penilaian terkait **layanan digital yang disediakan sesuai dengan kebutuhan pengguna**, sebanyak 31,58% responden yang melakukan penilaian terhadap SICEPOT menjawab sangat setuju,

sebanyak 65,79% responden menjawab setuju, serta sebanyak 2,63% responden menjawab biasa saja.

Untuk penilaian terkait **layanan digital mempermudah urusan pengguna**, sebanyak 36,84% responden yang melakukan penilaian terhadap SICEPOT menjawab sangat setuju, sebanyak 57,89% responden menjawab setuju, serta sebanyak 5,26% responden menjawab biasa saja.

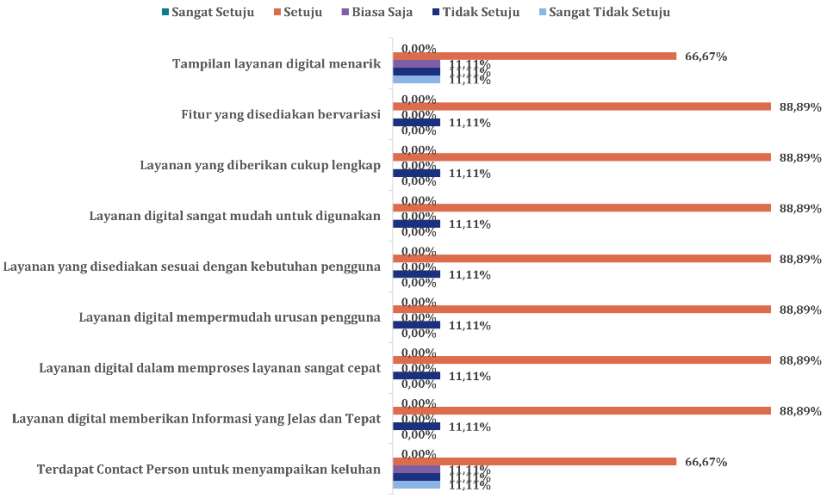
Untuk penilaian terkait **layanan digital dalam memproses layanan sangat cepat**, sebanyak 36,84% responden yang melakukan penilaian terhadap SICEPOT menjawab sangat setuju, sebanyak 57,89% responden menjawab setuju, serta sebanyak 5,26% responden menjawab biasa saja.

Untuk penilaian terkait **layanan digital memberikan informasi yang jelas dan tepat**, sebanyak 42,11% responden yang melakukan penilaian terhadap SICEPOT menjawab sangat setuju, sebanyak 50% responden menjawab setuju, serta sebanyak 7,89% responden menjawab biasa saja.

Untuk penilaian terkait terdapat ***contact person*** **untuk menyampaikan keluhan**, sebanyak 39,47% responden yang melakukan penilaian terhadap SICEPOT menjawab sangat setuju, sebanyak 50% responden menjawab setuju, serta sebanyak 10,53% responden menjawab biasa saja.

3.4.8 Penilaian Responden Terkait Layanan Digital SIPINTER

Dari seluruh responden yang melakukan penilaian terkait **tampilan Layanan Digital SIPINTER menarik** dan terkait terdapat ***contact person*** **untuk menyampaikan keluhan**, sebanyak 66,67% responden yang melakukan penilaian terhadap layanan digital tersebut menjawab setuju dan masing-masing 11,11% responden menjawab biasa saja, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

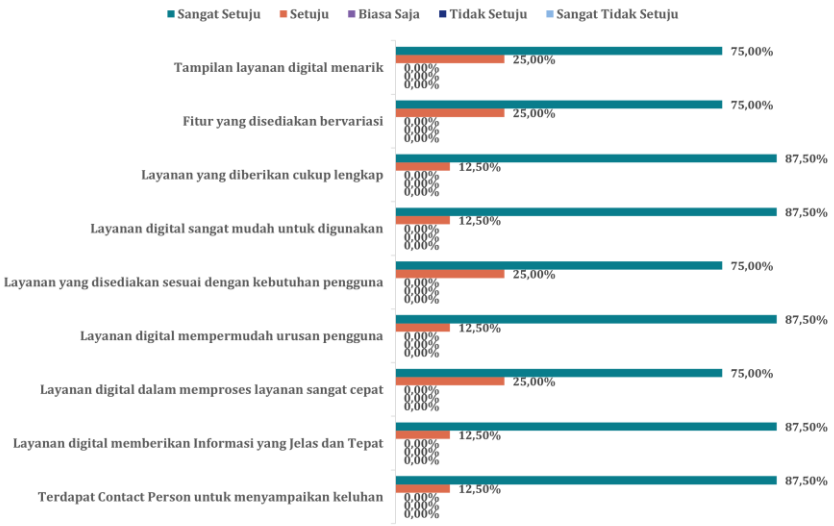


	Terdapat Contact Person untuk menyampaikan keluhan	Layanan digital memberikan Informasi yang Jelas dan Tepat	Layanan digital dalam memproses layanan sangat cepat	Layanan digital mempermudah urusan pengguna	Layanan yang disediakan sesuai dengan kebutuhan pengguna	Layanan digital sangat mudah untuk digunakan	Layanan yang diberikan cukup lengkap	Fitur yang disediakan bervariasi	Tampilan layanan digital menarik
Sangat Setuju	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Setuju	66,67%	88,89%	88,89%	88,89%	88,89%	88,89%	88,89%	88,89%	66,67%
Biasa Saja	11,11%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	11,11%
Tidak Setuju	11,11%	11,11%	11,11%	11,11%	11,11%	11,11%	11,11%	11,11%	11,11%
Sangat Tidak Setuju	11,11%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	11,11%

Grafik 27 Penilaian Responden terkait Layanan Digital SIPINTER

Untuk penilaian terkait **fitur yang disediakan pada Layanan Digital SIPINTER bervariasi**, **layanan yang diberikan cukup lengkap**, **layanan digital sangat mudah digunakan**, **layanan digital yang disediakan sesuai dengan kebutuhan pengguna**, **layanan digital mempermudah urusan pengguna**, **layanan digital dalam memproses layanan sangat cepat**, dan terkait **layanan digital memberikan informasi yang jelas dan tepat,** sebanyak 88,89% responden yang melakukan penilaian terhadap SIPINTER menjawab setuju dan sebanyak 11,11% responden menjawab tidak setuju.

3.4.9 Penilaian Responden Terkait Layanan Digital Open Data



	Terdapat Contact Person untuk menyampaikan keluhan	Layanan digital memberikan Informasi yang Jelas dan Tepat	Layanan digital dalam memproses layanan sangat cepat	Layanan digital mempermudah urusan pengguna	Layanan yang disediakan sesuai dengan kebutuhan pengguna	Layanan digital sangat mudah untuk digunakan	Layanan yang diberikan cukup lengkap	Fitur yang disediakan bervariasi	Tampilan layanan digital menarik
Sangat Setuju	87,50%	87,50%	75,00%	87,50%	75,00%	87,50%	87,50%	75,00%	75,00%
Setuju	12,50%	12,50%	25,00%	12,50%	25,00%	12,50%	12,50%	25,00%	25,00%
Biasa Saja	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Tidak Setuju	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Sangat Tidak Setuju	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

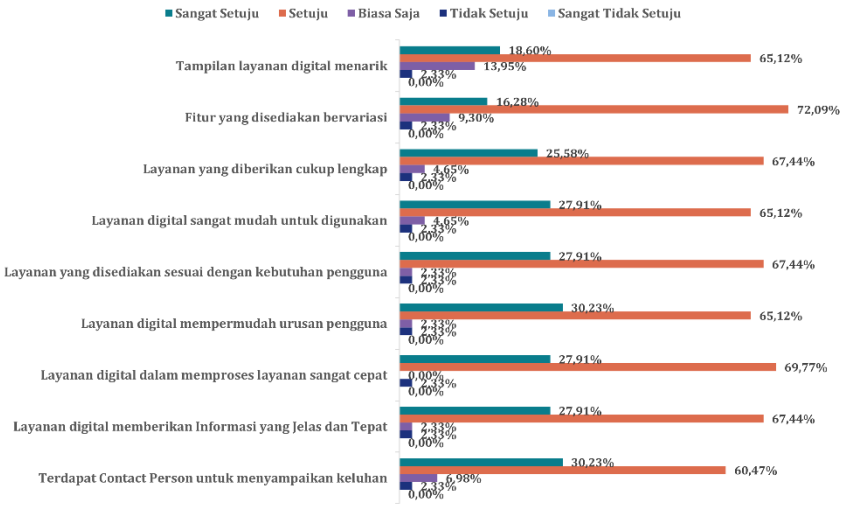
Grafik 28 Penilaian Responden terkait Layanan Digital Open Data

Dari seluruh responden yang melakukan penilaian terkait **tampilan Layanan Digital Open Data menarik**, **fitur yang disediakan pada Layanan Digital Open Data bervariasi**, **layanan digital yang disediakan sesuai dengan kebutuhan pengguna**, dan **layanan digital dalam memproses layanan sangat cepat**, sebanyak 75% responden yang melakukan penilaian terhadap layanan digital Open Data menjawab setuju dan 25% responden setuju.

Untuk penilaian terkait **layanan yang diberikan cukup lengkap**, **layanan digital sangat mudah digunakan**, **layanan digital mempermudah urusan pengguna**, terkait **layanan digital**

memberikan informasi yang jelas dan tepat, dan terkait terdapat ***contact person*** **untuk menyampaikan keluhan,** sebanyak 87,5% responden yang melakukan penilaian terhadap Open Data menjawab sangat setuju dan sebanyak 12,25% responden menjawab setuju.

3.4.10 Penilaian Responden Terkait Layanan Digital SI-IBAS



	Terdapat Contact Person untuk menyampaikan keluhan	Layanan digital memberikan Informasi yang Jelas dan Tepat	Layanan digital dalam memproses layanan sangat cepat	Layanan digital mempermudah urusan pengguna	Layanan yang disediakan sesuai dengan kebutuhan pengguna	Layanan digital sangat mudah untuk digunakan	Layanan yang diberikan cukup lengkap	Fitur yang disediakan bervariasi	Tampilan layanan digital menarik
Sangat Setuju	30,23%	27,91%	27,91%	30,23%	27,91%	27,91%	25,58%	16,28%	18,60%
Setuju	60,47%	67,44%	69,77%	65,12%	67,44%	65,12%	67,44%	72,09%	65,12%
Biasa Saja	6,98%	2,33%	0,00%	2,33%	2,33%	4,65%	4,65%	9,30%	13,95%
Tidak Setuju	2,33%	2,33%	2,33%	2,33%	2,33%	2,33%	2,33%	2,33%	2,33%
Sangat Tidak Setuju	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

Grafik 29 Penilaian Responden terkait Layanan Digital SI-IBAS

Dari seluruh responden yang melakukan penilaian terkait **tampilan Layanan Digital SI-IBAS menarik**, sebanyak 18,6% responden yang melakukan penilaian terhadap aplikasi tersebut menjawab sangat setuju, 65,12% responden menjawab setuju, 13,95% responden menjawab biasa saja, dan 2,33% menjawab tidak setuju.

Untuk penilaian terkait **fitur yang disediakan pada Layanan Digital SI-IBAS bervariasi**, sebanyak 16,28% responden yang melakukan penilaian terhadap SI-IBAS menjawab sangat setuju, sebanyak 72,09% responden menjawab setuju, sebanyak 9,3% responden menjawab biasa saja, serta sebanyak 2,33% responden menjawab tidak setuju.

Untuk penilaian terkait **layanan yang diberikan cukup lengkap**, sebanyak 25,58% responden yang melakukan penilaian terhadap SI-IBAS menjawab sangat setuju, sebanyak 67,44% responden menjawab setuju, sebanyak 4,65% responden menjawab biasa saja, serta sebanyak 2,33% responden menjawab tidak setuju.

Untuk penilaian terkait **layanan digital sangat mudah digunakan**, sebanyak 27,91% responden yang melakukan penilaian terhadap SI-IBAS menjawab sangat setuju, sebanyak 65,12% responden menjawab setuju, sebanyak 4,65% responden menjawab biasa saja, serta sebanyak 2,33% responden menjawab tidak setuju.

Untuk penilaian terkait **layanan digital yang disediakan sesuai dengan kebutuhan pengguna** dan terkait **layanan digital memberikan informasi yang jelas dan tepat**, sebanyak 27,91% responden yang melakukan penilaian terhadap SI-IBAS menjawab sangat setuju, sebanyak 67,44% responden menjawab setuju, serta masing-masing sebanyak 2,33% responden menjawab biasa saja dan tidak setuju.

Untuk penilaian terkait **layanan digital mempermudah urusan pengguna**, sebanyak 30,23% responden yang melakukan penilaian terhadap SI-IBAS menjawab sangat setuju, sebanyak 65,12% responden menjawab setuju, serta masing-masing sebanyak 2,33% responden menjawab biasa saja dan tidak setuju.

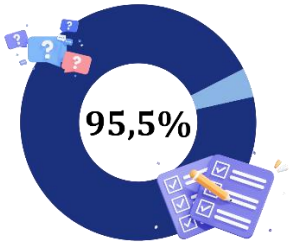
Untuk penilaian terkait **layanan digital dalam memproses layanan sangat cepat**, sebanyak 27,91% responden yang melakukan penilaian terhadap SI-IBAS menjawab sangat setuju, sebanyak 69,77%

responden menjawab setuju, serta sebanyak 2,33% responden menjawab tidak setuju.

Untuk penilaian terkait terdapat ***contact person*** **untuk menyampaikan keluhan**, sebanyak 30,23% responden yang melakukan penilaian terhadap SI-IBAS menjawab sangat setuju, sebanyak 60,47% responden menjawab setuju, sebanyak 6,98% responden menjawab biasa saja, serta sebanyak 2,33% responden menjawab tidak setuju.

3.5 Penilaian Tangerang Gemilang

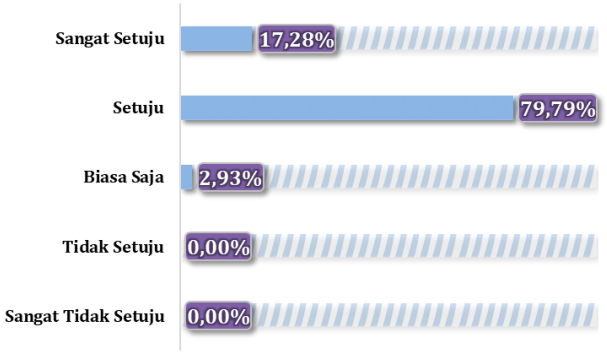
Dari 1000 orang responden yang di survei, terdapat 955 orang responden yang melakukan penilaian terhadap aplikasi Tangerang Gemilang atau sejumlah 95,5%.



Grafik 300 Persentase Responden yang Melakukan Penilaian atas Aplikasi

3.5.1 Penilaian Responden Terkait Tampilan Aplikasi Tangerang Gemilang

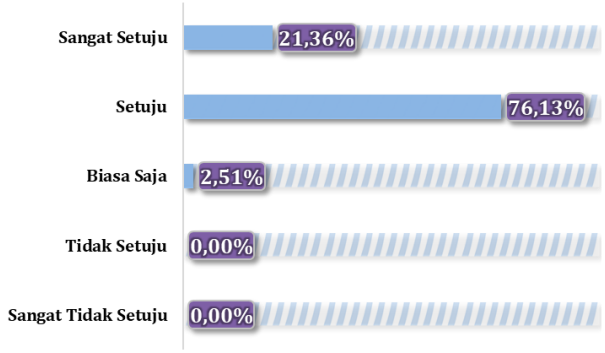
Dari seluruh responden yang melakukan penilaian terkait **tampilan layanan digital Tangerang Gemilang menarik**, sebanyak 17,28% responden yang melakukan penilaian terhadap layanan digital tersebut menjawab sangat setuju, sebanyak 79,79% responden menjawab setuju, serta sebanyak 2,93% menjawab biasa saja.



Grafik 31 Persentase Penilaian Responden terkait Tampilan Layanan Digital Tangerang Gemilang Menarik

3.5.2 Penilaian Responden Terkait Fitur Aplikasi Tangerang Gemilang

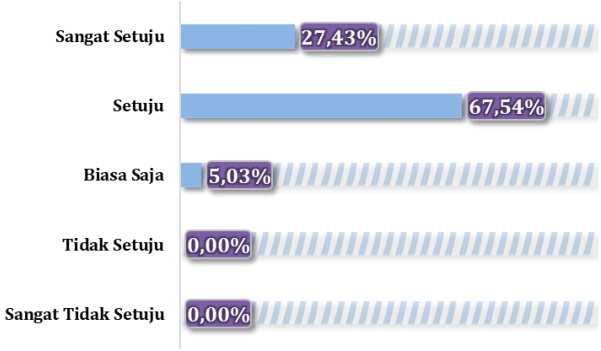
Untuk penilaian terkait **fitur yang disediakan pada layanan digital Tangerang Gemilang bervariasi**, sebanyak 21,36% responden yang melakukan penilaian terhadap Tangerang Gemilang menjawab sangat setuju, sebanyak 76,13% responden menjawab setuju, serta sebanyak 2,51% responden menjawab biasa saja.



Grafik 32 Persentase Penilaian Responden terkait Fitur yang Disediakan pada Layanan Digital Tangerang Gemilang Bervariasi

3.5.3 Penilaian Responden Terkait Kelengkapan Layanan Aplikasi Tangerang Gemilang

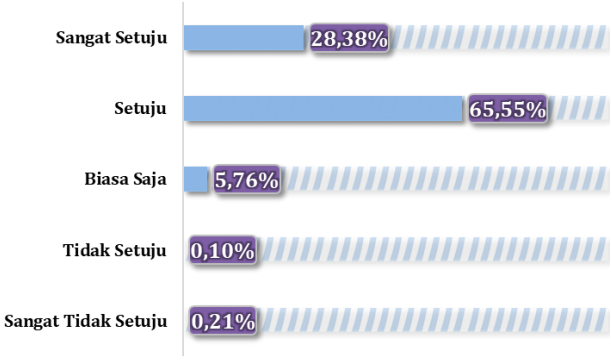
Untuk penilaian terkait **layanan yang diberikan cukup lengkap**, sebanyak 27,43% responden yang melakukan penilaian terhadap Tangerang Gemilang menjawab sangat setuju, sebanyak 67,54% responden menjawab setuju, serta sebanyak 5,03% responden menjawab biasa saja.



Grafik 33 Persentase Penilaian Responden terkait Aplikasi Tangerang Gemilang Memberikan Layanan yang Cukup Lengkap

3.5.4 Penilaian Responden Terkait Kemudahan Penggunaan Layanan Aplikasi Tangerang Gemilang

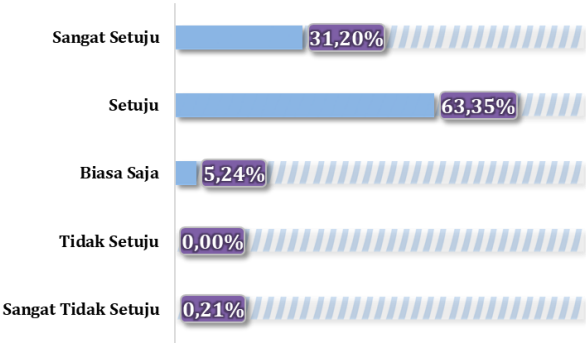
Untuk penilaian terkait **layanan digital sangat mudah digunakan**, sebanyak 28,38% responden yang melakukan penilaian terhadap Tangerang Gemilang menjawab sangat setuju, sebanyak 65,55% responden menjawab setuju, sebanyak 5,76% responden menjawab biasa saja, sebanyak 0,10% responden menjawab tidak setuju, serta sebanyak 0,21% responden menjawab sangat tidak setuju.



Grafik 34 Persentase Penilaian Responden terkait Layanan Digital Sangat Mudah Digunakan pada Aplikasi Tangerang

3.5.5 Penilaian Responden Terkait Layanan yang disediakan pada Aplikasi Tangerang Gemilang Sesuai dengan Kebutuhan pengguna

Untuk penilaian terkait **layanan digital yang disediakan sesuai dengan kebutuhan pengguna**, sebanyak 31,20% responden yang melakukan penilaian terhadap Tangerang Gemilang menjawab sangat setuju, sebanyak 63,35% responden menjawab setuju, sebanyak 5,24% responden menjawab biasa saja, serta sebanyak 0,21% responden menjawab sangat tidak setuju.

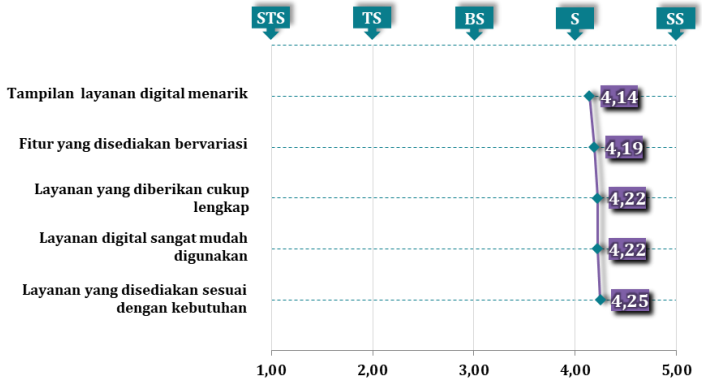


Grafik 35 Persentase Penilaian Responden terkait Layanan Digital yang Disediakan pada Aplikasi Tangerang sesuai dengan Kebutuhan Pengguna

3.5.6 Rata-rata Penilaian Layanan Aplikasi Tangerang Gemilang

Berdasarkan akumulasi data hasil survei pada 955 responden yang melakukan penilaian atas Aplikasi Tangerang Gemilang, secara garis besar responden tersebut setuju bahwa Layanan Aplikasi Tangerang Gemilang memiliki tampilan yang menarik, fitur yang disediakan bervariasi, layanan yang diberikan cukup lengkap, layanan digital sangat mudah digunakan, serta layanan yang disediakan sesuai

dengan kebutuhan pengguna. Adapun rincian atas hasil penilaian pada aplikasi tersebut dapat dilihat pada grafik dibawah ini:



Grafik 36 Hasil Rata-rata Penilaian terhadap Aplikasi Tangerang Gemilang

3.6 Penilaian Tingkat Kepentingan Aplikasi dan Layanan Digital

Penilaian tingkat kepentingan dilakukan untuk mengetahui sejauh mana setiap aspek dalam pengelolaan Aplikasi dan Layanan Digital dianggap penting oleh responden atau pihak terkait. Tujuan dari penilaian ini adalah untuk memperoleh gambaran prioritas aspek yang perlu diperhatikan dalam peningkatan kualitas, kinerja, dan keberlanjutan layanan digital pemerintah.

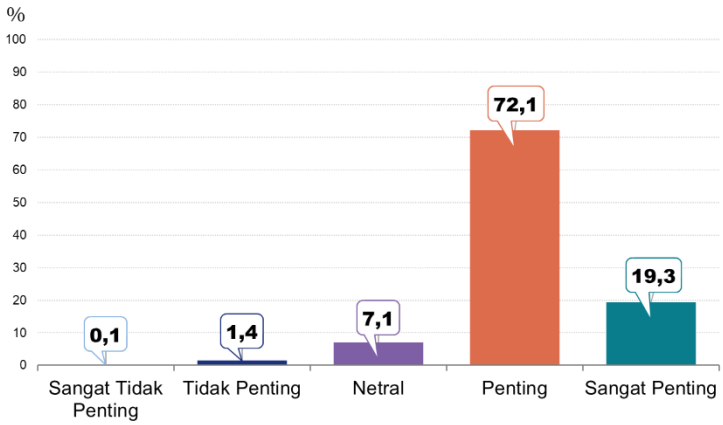
Instrumen penilaian menggunakan **skala Likert lima tingkat**, yaitu Sangat Tidak Penting (1), Tidak Penting (2), Netral (3), Penting (4) dan Sangat Penting (5). Setiap responden memberikan penilaian terhadap masing-masing aspek sesuai dengan persepsi dan pengalaman terhadap penggunaan maupun pengelolaan Aplikasi dan Layanan Digital. Hasil penilaian kemudian diolah untuk memperoleh rata-rata skor kepentingan.

Melalui hasil analisis ini, aspek-aspek yang memiliki **kategori** penting hingga sangat penting akan menjadi prioritas dalam penyusunan

strategi pengembangan dan peningkatan kualitas layanan digital. Sementara aspek dengan tingkat kepentingan yang lebih rendah dapat menjadi bahan evaluasi untuk penguatan kapasitas dan kesadaran pemanfaatan aplikasi di lingkungan instansi.

3.6.1 Penilaian Tingkat Kepentingan Aspek Tampilan Aplikasi dan Layanan Digital

Penilaian terhadap tingkat kepentingan aspek ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana unsur tampilan aplikasi dan layanan digital seperti desain antarmuka (*user interface*), tata letak informasi, konsistensi elemen visual, ataupun kemudahan navigasi dianggap penting oleh responden dalam mendukung kinerja aplikasi dan layanan digital.



Grafik 37 Tingkat Kepentingan Aspek Tampilan Aplikasi dan Layanan Digital

Berdasarkan hasil survei, diketahui bahwa 19,3% responden menilai aspek tampilan sebagai sangat penting, 72,1% responden

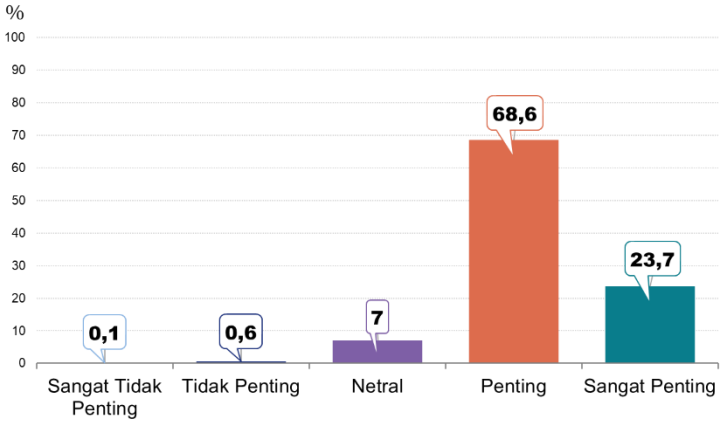
menilai penting, 7,1% responden menilai netral, 1,4% responden menilai tidak penting, dan 0,10% responden menilai sangat tidak penting.

Proporsi tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden (91,4%) menilai tampilan aplikasi dan layanan digital berada pada kategori penting hingga sangat penting. Hal ini mengindikasikan bahwa faktor tampilan memiliki peranan signifikan dalam meningkatkan kenyamanan, kemudahan, serta kepercayaan pengguna terhadap layanan digital pemerintah.

3.6.2 Penilaian Tingkat Kepentingan Aspek Fitur yang Disediakan oleh Aplikasi dan Layanan Digital

Penilaian terhadap aspek fitur yang disediakan oleh aplikasi dan layanan digital bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kelengkapan, relevansi, dan kemanfaatan fitur dianggap penting oleh pengguna dalam mendukung efektivitas pemanfaatan layanan digital pemerintah. Fitur merupakan komponen utama yang menentukan sejauh mana aplikasi dapat memberikan nilai tambah, kemudahan, serta efisiensi bagi pengguna dalam menjalankan aktivitas pelayanan publik secara elektronik.

Sejumlah 68,6% dari seluruh responden yang disurvei menilai penting terhadap fitur yang disediakan oleh aplikasi dan layanan digital. Selanjutnya, sebanyak 23,7% responden menilai sangat penting, 7% responden menilai netral, 0,6% responden menilai tidak penting, serta 0,1% responden menilai sangat tidak penting. Hasil penilaian menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan nilai “Penting” hingga “Sangat Penting” terhadap ketersediaan fitur layanan digital.



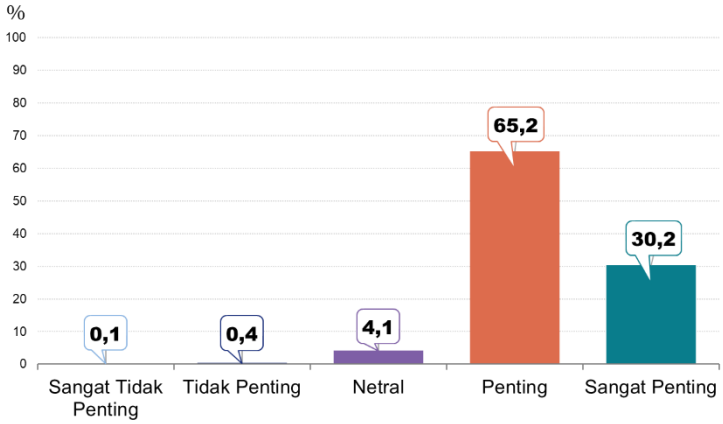
Grafik 38 Tingkat Kepentingan Aspek Fitur yang disediakan oleh Aplikasi dan Layanan Digital

3.6.3 Penilaian Tingkat Kepentingan Aspek Layanan yang disediakan oleh Aplikasi dan Layanan Digital

Penilaian terhadap aspek layanan yang disediakan oleh aplikasi dan layanan digital dilakukan untuk mengidentifikasi sejauh mana kualitas layanan digital dianggap penting oleh pengguna dalam mendukung aktivitas pelayanan publik secara elektronik. Aspek layanan pada aplikasi dan layanan digital merupakan salah satu komponen utama yang menentukan tingkat kemanfaatan dan kepuasan pengguna terhadap layanan berbasis elektronik yang diselenggarakan oleh pemerintah.

Berdasarkan hasil survei, diperoleh bahwa 30,2% responden menilai aspek layanan sebagai sangat penting, 65,2% responden menilai penting, 4,1% responden menilai netral, 0,4% responden menilai tidak penting, dan 0,1% responden menilai sangat tidak

penting. Hasil ini menunjukkan bahwa 95,4% responden memandang aspek layanan memiliki tingkat kepentingan yang tinggi.



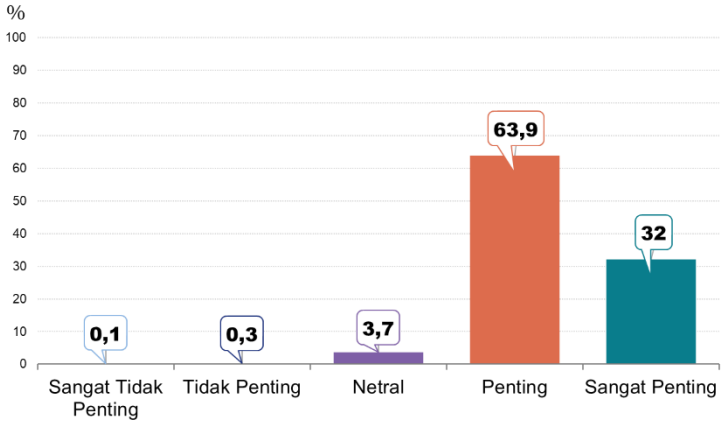
Grafik 39 Tingkat Kepentingan Aspek Layanan yang disediakan oleh Aplikasi dan Layanan Digital

3.6.4 Penilaian Tingkat Kepentingan Aspek Kemudahan Penggunaan Aplikasi dan Layanan Digital

Aspek kemudahan penggunaan merupakan salah satu faktor kunci dalam menentukan keberhasilan implementasi aplikasi dan layanan digital pemerintah. Kemudahan penggunaan juga berperan penting dalam meningkatkan kenyamanan, efisiensi, serta kepuasan masyarakat terhadap layanan digital yang disediakan.

Dari hasil survei, diketahui bahwa 32,0% responden menilai kemudahan penggunaan sebagai sangat penting, sementara 63,9% responden menilai penting. Sebanyak 3,7% responden memberikan penilaian netral, sedangkan 0,3% responden menilai tidak penting, dan 0,1% responden menilai sangat tidak penting. Temuan ini

memperlihatkan bahwa mayoritas responden (95,9%) menempatkan kemudahan penggunaan pada kategori penting hingga sangat penting.



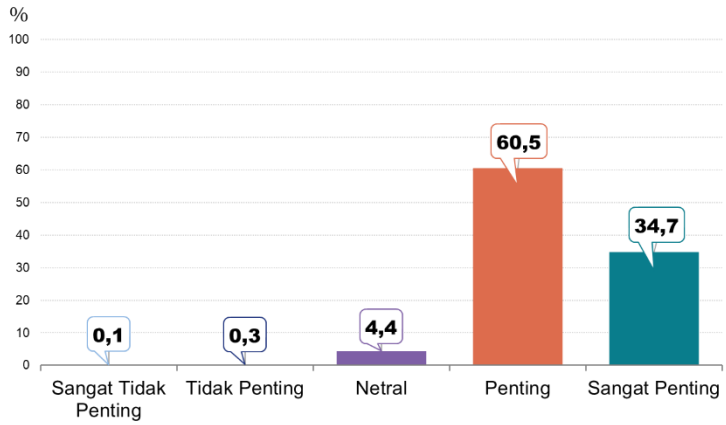
Grafik 40 Tingkat Kepentingan Aspek Kemudahan Penggunaan Aplikasi dan Layanan Digital

3.6.5 Penilaian Tingkat Kepentingan Aspek Layanan Digital Sesuai Kebutuhan Pengguna

Penilaian tingkat kepentingan aspek ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kemampuan layanan menjawab kebutuhan dianggap penting oleh Masyarakat. Aspek layanan digital yang sesuai dengan kebutuhan pengguna merupakan komponen penting dalam memastikan efektivitas dan kebermanfaatan penyelenggaraan layanan digital pemerintah.

Hasil survei menunjukkan bahwa aspek layanan digital yang sesuai dengan kebutuhan pengguna dinilai memiliki tingkat kepentingan yang sangat tinggi. Sebanyak 34,7% responden menilai aspek ini sangat penting, 60,5% menilai penting, 4,4% menilai netral, sedangkan hanya 0,3% dan 0,1% yang menilai tidak penting dan

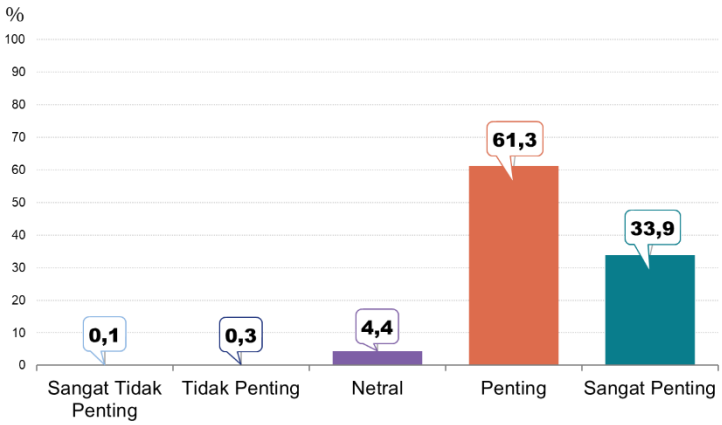
sangat tidak penting. Secara keseluruhan, 95,2% responden menilai aspek ini berada pada kategori penting hingga sangat penting, yang mencerminkan tingginya harapan masyarakat agar layanan digital pemerintah disusun dan dikembangkan sesuai dengan kebutuhan nyata pengguna.



Grafik 41 Tingkat Kepentingan Aspek Layanan Digital sesuai Kebutuhan Pengguna

3.6.6 Penilaian Tingkat Kepentingan Aspek Layanan Digital Mempermudah Urusan

Aspek layanan digital yang mempermudah urusan mencerminkan sejauh mana pemanfaatan teknologi informasi mampu menyederhanakan proses pelayanan publik, mempercepat akses, serta mengurangi hambatan birokrasi bagi masyarakat. Aspek ini menjadi salah satu indikator utama keberhasilan transformasi digital pemerintah dalam memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.



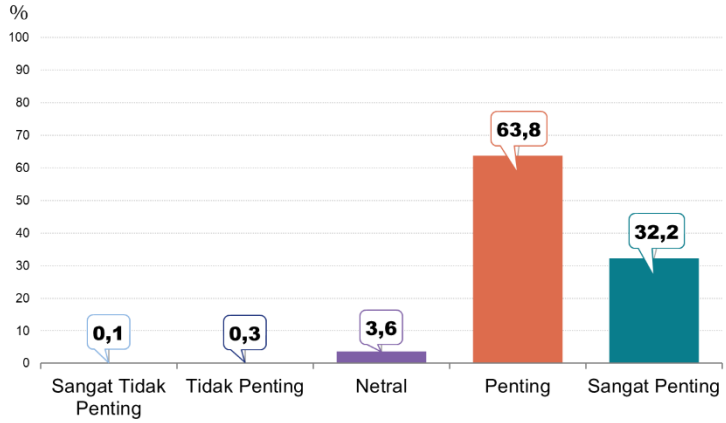
Grafik 42 Tingkat Kepentingan Aspek Layanan Digital sesuai Mempermudah Urusan

Hasil survei menunjukkan bahwa aspek layanan digital yang mempermudah urusan dinilai memiliki tingkat kepentingan yang sangat tinggi. Sebanyak 33,9% responden menilai aspek ini sangat penting, 61,3% menilai penting, 4,4% menilai netral, sementara 0,3% menilai tidak penting, dan 0,1% menilai sangat tidak penting. Secara keseluruhan, 95,2% responden menempatkan aspek ini dalam kategori penting hingga sangat penting.

3.6.7 Penilaian Tingkat Kepentingan Aspek Kecepatan Memproses Aplikasi dan Layanan Digital

Aspek kecepatan dalam memproses aplikasi dan layanan digital merupakan indikator penting dalam menilai kinerja dan kualitas sistem layanan berbasis elektronik yang diselenggarakan oleh pemerintah. Kecepatan pemrosesan berhubungan langsung dengan efisiensi waktu, kelancaran akses, serta kepuasan pengguna terhadap pelayanan publik digital.

Hasil survei menunjukkan bahwa aspek kecepatan dalam memproses aplikasi dan layanan digital dinilai memiliki tingkat kepentingan yang sangat tinggi. Sebanyak 32,2% responden menilai aspek ini sangat penting, 63,8% menilai penting, 3,6% menilai netral, sedangkan 0,3% dan 0,1% menilai tidak penting serta sangat tidak penting. Secara keseluruhan, 96,0% responden menempatkan kecepatan pemrosesan dalam kategori penting hingga sangat penting, yang menunjukkan bahwa masyarakat sangat mengharapkan layanan digital pemerintah dapat beroperasi dengan cepat, responsif, dan efisien dalam mendukung aktivitas pelayanan publik.

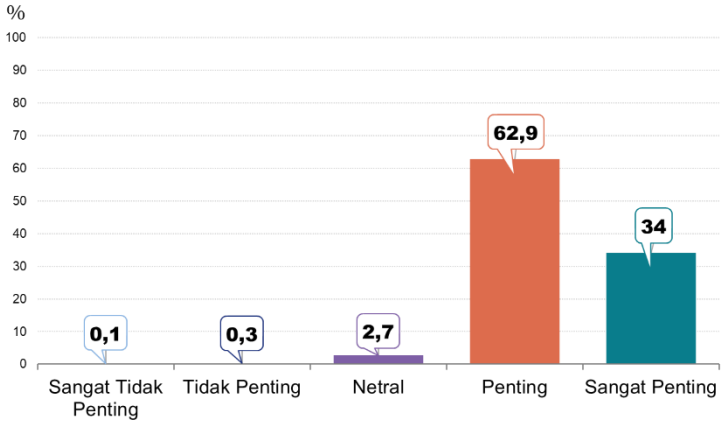


Grafik 43 Tingkat Kepentingan Aspek Kecepatan Memproses Aplikasi dan Layanan Digital

3.6.8 Penilaian Tingkat Kepentingan Aspek Informasi yang Diberikan Aplikasi dan Layanan Digital

Aspek informasi yang diberikan oleh aplikasi dan layanan digital mencerminkan sejauh mana sistem mampu menyediakan data dan keterangan yang jelas, akurat, serta mudah dipahami oleh

pengguna. Informasi yang relevan dan tepat waktu merupakan elemen penting untuk mendukung transparansi, kemudahan pengambilan keputusan, serta peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital pemerintah.

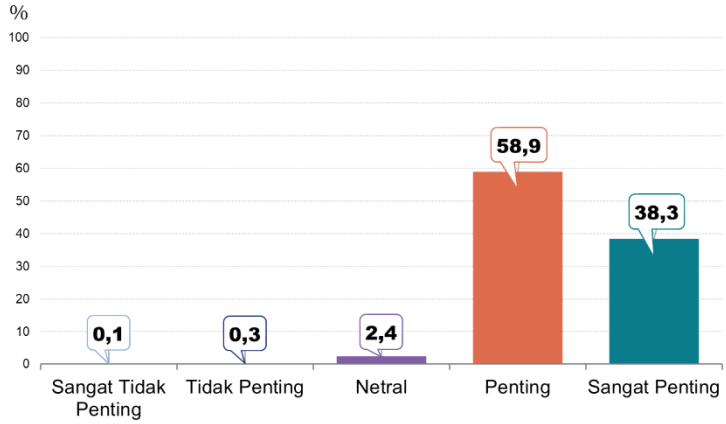


Grafik 44 Tingkat Kepentingan Aspek Informasi yang diberikan Aplikasi dan Layanan Digital

Mayoritas responden menilai bahwa informasi yang diberikan oleh aplikasi dan layanan digital merupakan aspek yang sangat penting. Berdasarkan hasil survei, sebanyak 62,9% responden menyatakan aspek ini penting dan 34,0% menyatakan sangat penting. Sementara itu, 2,7% responden menilai netral, serta hanya 0,3% dan 0,1% yang menyatakan tidak penting dan sangat tidak penting. Secara keseluruhan, 96,9% responden menilai aspek ini berada dalam kategori penting hingga sangat penting.

3.6.9 Penilaian Tingkat Kepentingan Aspek Terdapat Contact Person pada Aplikasi dan Layanan Digital

Penilaian tingkat kepentingan aspek terdapat *contact person* pada aplikasi dan layanan digital dilakukan untuk mengetahui seberapa penting pengguna menganggap keberadaan kontak yang dapat dihubungi (*contact person*) pada suatu aplikasi atau layanan digital.



Grafik 45 Tingkat Kepentingan Aspek Terdapat Contact Person pada Aplikasi dan Layanan Digital

Berdasarkan hasil survei, diketahui bahwa 38,3% responden menilai keberadaan contact person pada aplikasi dan layanan digital sebagai sangat penting, sedangkan 58,9% responden menilai penting. Sementara itu, 2,4% responden memberikan penilaian netral, dan hanya 0,3% serta 0,1% responden yang menyatakan tidak penting dan sangat tidak penting.

Temuan ini memperlihatkan bahwa mayoritas pengguna (97,2%) menilai keberadaan contact person sebagai aspek yang

penting hingga sangat penting. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna mengharapkan adanya saluran komunikasi langsung dengan pengelola layanan digital untuk memperoleh bantuan, klarifikasi, atau penyelesaian kendala secara cepat dan efektif.

3.6.10 Penilaian Tingkat Kepentingan Layanan Digital

Analisis tingkat kepentingan aspek layanan digital dilakukan berdasarkan skala likert. Skala Likert merupakan metode pengukuran yang digunakan untuk menilai sikap, persepsi, atau pendapat responden terhadap suatu pernyataan. Dalam analisis ini, skala Likert digunakan untuk mengetahui tingkat kepentingan masing-masing aspek layanan digital berdasarkan penilaian responden.

Berikut hasil analisis tingkat kepentingan dari tiap aspek layanan digital:

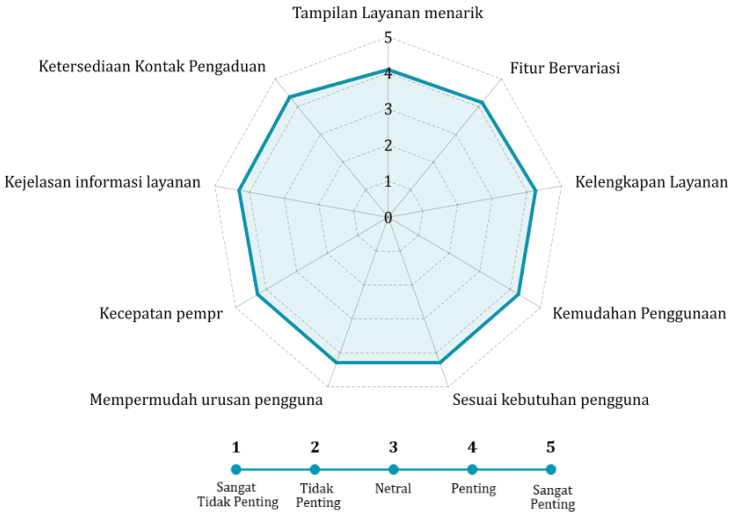
Tabel 6 Hasil Analisis Tingkat Kepentingan dari Tiap Aspek Layanan Digital

No	Aspek yang Dinilai	Skor Rata-Rata	Kategori
1	Tampilan layanan digital menarik	4,09	Penting
2	Fitur yang disediakan bervariasi	4,15	Penting
3	Layanan yang diberikan cukup lengkap	4,25	Sangat Penting
4	Layanan digital sangat mudah untuk digunakan	4,27	Sangat Penting
5	Layanan digital yang disediakan sesuai dengan kebutuhan pengguna	4,29	Sangat Penting
6	Layanan digital mempermudah urusan pengguna	4,29	Sangat Penting

No	Aspek yang Dinilai	Skor Rata-Rata	Kategori
7	Layanan digital dalam memproses layanan sangat cepat	4,28	Sangat Penting
8	Layanan digital memberikan informasi yang jelas dan tepat	4,30	Sangat Penting
9	Terdapat contact person untuk menyampaikan keluhan	4,35	Sangat Penting

Berdasarkan hasil analisis, diperoleh skor rata-rata keseluruhan sebesar 4,25 yang termasuk dalam kategori 'Sangat Penting'. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh aspek layanan digital dinilai penting oleh responden dan perlu menjadi perhatian utama dalam pengembangan sistem layanan digital pemerintah. Aspek dengan skor tertinggi adalah 'Terdapat Contact Person untuk menyampaikan keluhan' dengan nilai 4,35, menunjukkan pentingnya ketersediaan saluran komunikasi bagi pengguna. Sementara itu, aspek dengan skor terendah adalah 'Tampilan layanan digital menarik' dengan nilai 4,09, yang meskipun masih termasuk kategori penting, menunjukkan bahwa estetika tampilan belum menjadi prioritas utama dibanding kemudahan dan kecepatan layanan.

Untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif, berikut disajikan grafik radar penilaian tingkat kepentingan aspek layanan digital.

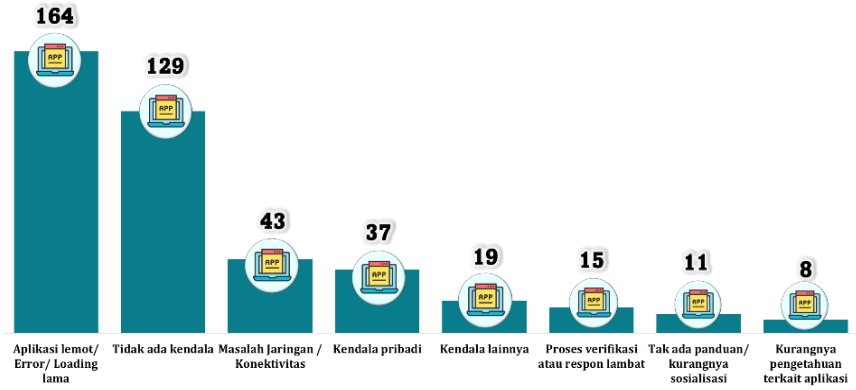


Grafik 46 Penilaian Tingkat Kepentingan Aspek Layanan Digital

Secara keseluruhan, hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh aspek layanan digital memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dengan rata-rata skor di atas 4,00. Aspek fungsional seperti kemudahan penggunaan, kecepatan pemrosesan, dan kejelasan informasi menjadi faktor utama yang perlu dipertahankan dan terus ditingkatkan. Hasil ini dapat menjadi dasar bagi perencanaan strategi peningkatan kualitas layanan digital di masa mendatang.

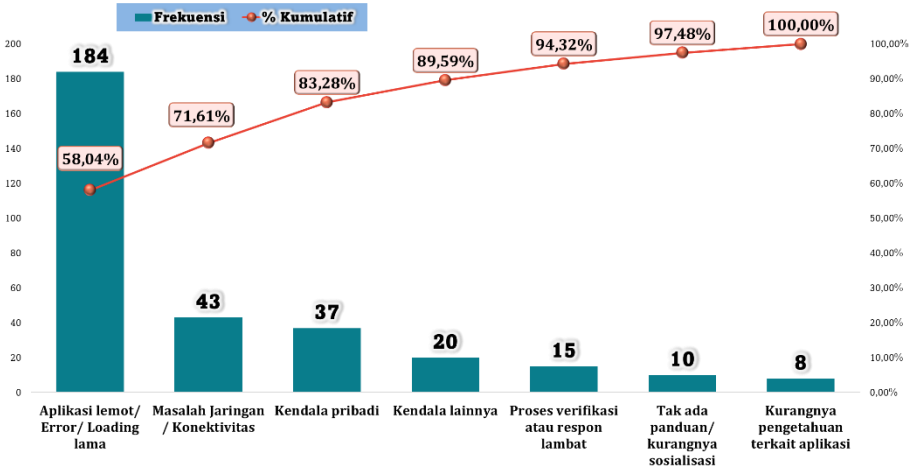
3.7 Kesulitan atau Kendala yang Sering Dialami Responden Saat Menggunakan Aplikasi dan Layanan Digital Pemerintah Kabupaten Tangerang

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan pada 1000 orang responden, terdapat 424 orang responden yang pernah menggunakan salah satu ataupun lebih dari satu dari layanan dari kesepuluh layanan digital atau aplikasi layanan pemerintahan Kabupaten Tangerang yang disebutkan yaitu terdiri dari Aplikasi Tangerang Gemilang, Portal Web Tangerangkab.go.id, NTPD 112, SP4N Lapor, PPID, D'naker DIGI, SICEPOT, SIPINTER, Open Data, dan SI-IBAS). Hal ini menyatakan bahwa proporsi responden yang pernah menggunakan layanan digital Pemerintah Kabupaten Tangerang sebanyak 42,4% sedangkan 57,6% responden belum pernah menggunakan.



Grafik 47 Kesulitan/kendala yang dialami Responden saat menggunakan aplikasi dan layanan digital Pemerintah Kabupaten Tangerang

Grafik di atas menunjukkan sebaran jawaban responden yang menyatakan menemui berbagai kesulitan atau kendala saat menggunakan layanan digital Kabupaten Tangerang, namun karena pertanyaan tersebut bersifat terbuka dan *multiple answers* atau satu responden dapat menjawab lebih dari satu kendala, sehingga total frekuensi berjumlah sebanyak 426 responden. Seluruh jawaban responden kemudian dikelompokkan ke dalam 8 kelompok kesulitan/kendala dengan sebaran jawaban responden adalah sebagai berikut; Kendala Aplikasi lambat/error/loading lama dengan 164 responden menemui kendala tersebut, 129 responden Tidak menemui kesulitan, 43 responden responden menemui Masalah jaringan/konektivitas (jaringan lambat/error, susah masuk ke server), 37 responden menemui Kendala Pribadi (HP lambat, sinyal lemah, tidak ada kuota), 19 responden menemui Kendala lainnya (login rumit, butuh informasi lain), 15 responden mengalami masalah Proses verifikasi atau respon lambat, 11 responden menjawab kurangnya panduan/tutorial dan sosialisasi mengenai layanan digital, serta kendala dengan responden paling sedikit menjawab yaitu sebanyak 8 responden adalah kendala Kurangnya pengetahuan terkait layanan digital/aplikasi tersebut.

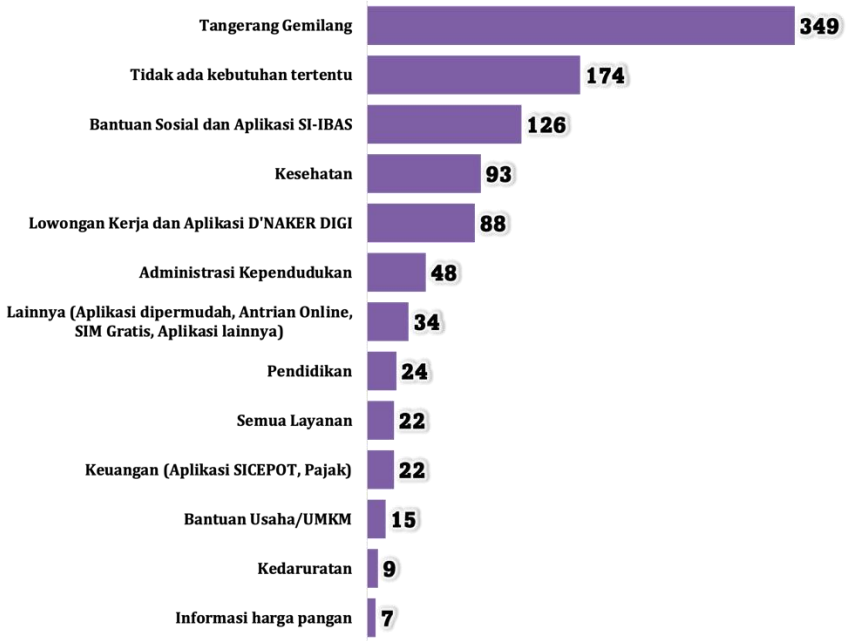


Grafik 48 Persentase Kendala yang Ditemui Responden Ketika Datang Ketempat Pelayanan Publik

Dengan menggunakan diagram pareto untuk menganalisis jawaban responden dengan prinsip 80/20, kemudian dilakukan identifikasi kategori yang menyumbang ±80% kesulitan atau kendala dengan tidak mengikutsertakan kategori Tidak ada Kendala pada diagram pareto. Didapatkan bahwa Aplikasi lambat/Error/Loading lama, Masalah Jaringan/Konektivitas, dan Kendala pribadi merupakan kendala yang paling banyak ditemui responden ketika menggunakan layanan digital atau aplikasi layanan Pemerintah Kabupaten Tangerang yang jika diakumulasi ketiga kendala tersebut didapatkan persentase sejumlah 83,28%.

3.8 Layanan Digital yang Dibutuhkan Responden

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan pada 1000 orang responden, terdapat 823 orang responden yang menyebutkan layanan digital apa yang paling dibutuhkan, atau proporsinya sebanyak 82,3% responden, sedangkan 17,7% responden tidak menjawab.



Grafik 49 Layanan Digital yang Dibutuhkan Responden

Grafik di atas menunjukkan sebaran jawaban responden yang menyatakan layanan digital atau aplikasi layanan Pemerintah Kabupaten Tangerang apa saja yang sangat dibutuhkan, namun karena pertanyaan tersebut bersifat terbuka dan *multiple answers* atau satu responden dapat menjawab lebih dari satu layanan, sehingga total frekuensi berjumlah sebanyak 837 responden. Seluruh jawaban responden kemudian

dikelompokkan ke dalam 13 kelompok kebutuhan layanan dengan sebaran jawaban responden adalah sebagai berikut; 349 responden membutuhkan Aplikasi Tangerang Gemilang, 174 responden Tidak membutuhkan layanan tertentu, 126 responden membutuhkan layanan bantuan sosial (SI-IBAS), 93 responden membutuhkan layanan kesehatan (ketersediaan rawat inap, antrian berobat di rumah sakit), 88 responden membutuhkan layanan lowongan pekerjaan (D'Naker Digi), 48 responden membutuhkan layanan administrasi kependudukan (pembuatan KTP/KK), 34 responden membutuhkan layanan lainnya (kemudahan menggunakan aplikasi, antrian online, SIM gratis, dan lain-lain), 24 responden membutuhkan layanan pendidikan, 22 responden menjawab bahwa butuh layanan keuangan (SICEPOT, layanan perpajakan) maupun semua layanan digital Pemerintah Kabupaten Tangerang, 15 responden butuh layanan bantuan usaha atau UMKM, 9 responden membutuhkan layanan kedaruratan, dan yang paling sedikit adalah layanan informasi harga dibutuhkan oleh 7 responden.



BAB IV
SIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Simpulan

1. Survei Penyebaran Informasi Layanan Digital Kabupaten Tangerang Tahun 2025 dilaksanakan untuk memperoleh gambaran mengenai tingkat pengetahuan, pemanfaatan, serta hambatan yang dihadapi masyarakat dalam mengakses informasi dan layanan digital pemerintah daerah. Berdasarkan hasil survei terhadap 1000 orang responden, didapatkan bahwa sebanyak 48% responden mengaku telah mengetahui atau pernah mendengar tentang layanan digital atau aplikasi pelayanan publik Pemerintah Kabupaten Tangerang, namun setelah enumerator memberikan penjelasan mengenai berbagai layanan digital yang dimiliki Pemerintah Kabupaten Tangerang persentase responden yang mengetahui meningkat menjadi 53% responden. Tingkat pengetahuan seluruh responden (1000 orang) terhadap berbagai aplikasi dan layanan digital publik yang dinilai dalam survei masih cenderung rendah. Aplikasi Tangerang Gemilang menjadi yang paling dikenal atau diketahui, dengan tingkat pengenalan sebesar 36,6%, sementara aplikasi dan layanan digital lainnya memiliki tingkat pengenalan di bawah 15%.
2. Terdapat sebanyak 42,4% responden yang pernah menggunakan salah satu atau lebih dari satu aplikasi atau layanan digital pemerintahan Kabupaten Tangerang. Aplikasi Tangerang Gemilang menjadi aplikasi yang paling sering digunakan oleh masyarakat Kabupaten Tangerang (57,3% dari 42,4%). Dari 42,4% responden sebagian besar mengetahui/memperoleh informasi aplikasi atau layanan digital pemerintahan Kabupaten Tangerang melalui orang lain (45,1% dari 42,4%) dan melalui media sosial seperti Instagram, TikTok, Facebook, dan YouTube (34,5% dari 42,4%). Alasan utama responden menggunakan layanan digital adalah kemudahan akses layanan publik dan kebutuhan administrasi seperti kependudukan dan pajak, yang menandakan bahwa efisiensi dan kemudahan menjadi faktor pendorong terbesar dalam pemanfaatan layanan digital.

3. Sebanyak 95,5% dari total responden yang melakukan penilaian atas Aplikasi Tangerang Gemilang setuju bahwa Layanan Aplikasi Tangerang Gemilang memiliki tampilan yang menarik, fitur yang disediakan bervariasi, layanan yang diberikan cukup lengkap, layanan digital sangat mudah digunakan, serta layanan yang disediakan sesuai dengan kebutuhan pengguna.
4. Berdasarkan 42,4% responden yang pernah menggunakan salah satu ataupun lebih dari satu layanan digital atau aplikasi layanan pemerintahan Kabupaten Tangerang, menemui berbagai kesulitan atau kendala saat menggunakan layanan digital Kabupaten Tangerang diantaranya kendala aplikasi lambat/error/loading lama, masalah jaringan/konektivitas (jaringan lambat/error, susah masuk ke server), kendala pribadi (HP lambat, sinyal lemah, tidak ada kuota) sebagai kendala yang paling banyak ditemui. Namun terdapat kendala lainnya yaitu login rumit, butuh informasi lain, responden mengalami masalah proses verifikasi atau respon lambat, kurangnya panduan/tutorial dan sosialisasi mengenai layanan digital, dan kurangnya pengetahuan terkait layanan digital/aplikasi tersebut.
5. Dari 1000 responden, 823 orang responden menyebutkan jenis layanan digital yang dibutuhkan dan diharapkan sebagai bagian dari pelayanan publik yang dapat dimanfaatkan masyarakat. Jenis layanan digital tersebut diantaranya adalah membutuhkan Aplikasi Tangerang Gemilang, layanan bantuan sosial (SI-IBAS), layanan kesehatan (ketersediaan rawat inap, antrian berobat di rumah sakit), layanan lowongan pekerjaan (D'Naker Digi), layanan administrasi kependudukan (pembuatan KTP/KK), layanan lainnya (kemudahan menggunakan aplikasi, antrian online, SIM gratis, dan lain-lain), layanan pendidikan, layanan keuangan (SICEPOT, layanan perpajakan), layanan bantuan usaha atau UMKM, layanan informasi harga kebutuhan pokok, komoditas, atau barang/jasa tertentu yang relevan bagi masyarakat, dan layanan lainnya.

4.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil pengolahan dan kajian hasil survei, dapat disusun beberapa rekomendasi untuk mendukung pengembangan inovasi serta peningkatan kualitas pelayanan digital publik bagi masyarakat sebagai berikut:

1. Diperlukan langkah-langkah strategis dalam pengembangan inovasi dan peningkatan kualitas layanan digital publik, antara lain dengan memperkuat performa aplikasi, meningkatkan kapasitas server dan konektivitas, menyederhanakan proses login dan verifikasi, menyediakan panduan serta tutorial yang jelas dan mudah diakses untuk membantu masyarakat memahami cara penggunaan layanan digital secara mandiri, serta meningkatkan sosialisasi agar masyarakat lebih memahami penggunaan layanan digital.
2. Pengembangan layanan digital sebaiknya menyesuaikan dengan kebutuhan prioritas masyarakat, menghadirkan berbagai fitur yang relevan, dan memastikan layanan tersebut dapat diakses dengan mudah, cepat, dan andal untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Tangerang.
3. Meskipun sebagian besar masyarakat telah mengetahui keberadaan layanan digital publik dan pernah menggunakannya, temuan survei menunjukkan bahwa banyak responden belum mengenal nama aplikasi atau layanan yang tersedia. Untuk memastikan masyarakat mengetahui berbagai layanan digital yang telah disediakan dan dapat langsung memanfaatkannya, pemerintah daerah perlu melakukan sosialisasi terpadu yang menyampaikan seluruh layanan secara bersamaan, bukan secara terpisah. Dengan pendekatan terpadu, masyarakat tidak hanya dikenalkan pada satu atau dua layanan saja, tetapi memperoleh pemahaman yang menyeluruh mengenai seluruh aplikasi dan layanan digital publik yang tersedia, sehingga penggunaan layanan dapat meningkat dan manfaatnya dirasakan secara optimal. Sosialisasi yang

mencakup mencakup nama, fungsi, dan manfaat setiap layanan digital dapat dilakukan secara langsung melalui kegiatan tatap muka di masyarakat (tingkat kecamatan, kelurahan, atau komunitas masyarakat) maupun secara daring melalui berbagai media sosial, website, dan aplikasi pesan instan, melihat tingkat penggunaan *smartphone* yang tinggi, dengan rata-rata waktu akses harian mencapai 4–6 jam. Pemanfaatan media sosial sebagai sarana komunikasi publik memiliki potensi yang besar di era digital saat ini, karena memungkinkan penyebaran informasi secara cepat, luas, dan tepat sasaran. Dengan pendekatan ini, diharapkan masyarakat dapat lebih mengenal, memahami, dan memanfaatkan layanan digital publik secara optimal, sehingga kualitas pelayanan publik di Kabupaten Tangerang dapat meningkat.

4. Penguatan komunikasi dua arah perlu dilakukan untuk meningkatkan interaksi antara pemerintah daerah dan masyarakat. Hal ini dapat diwujudkan dengan membuka saluran komunikasi interaktif melalui *chat*, *call center*, atau media sosial, sehingga masyarakat memiliki kesempatan untuk menyampaikan pertanyaan, masukan, maupun keluhan terkait layanan digital. Selain itu, pemerintah daerah diharapkan menindaklanjuti masukan masyarakat secara cepat dan tepat, sehingga kepercayaan, kepuasan, dan partisipasi masyarakat dalam pemanfaatan layanan digital dapat meningkat.
5. Aplikasi Tangerang Gemilang perlu dioptimalkan sebagai pusat layanan terpadu melalui kolaborasi dan integrasi layanan antar-perangkat daerah untuk memastikan harmonisasi layanan digital sesuai kebutuhan masyarakat.



LAMPIRAN

BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN TANGERANG
Jl. Ki Mas Laeng No. 36 Tigaraksa Tangerang 15721 Telp/Fax: (021) 5996105,
Homepage: http://tangerangkab.bps.go.id E-mail: bps3603@bps.go.id

Tigaraksa, 1 Oktober 2025

Nomor : B-522/36030/OT.130/2025
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 (satu) set
Hal : Rekomendasi Kegiatan Statistik Sektoral

Yth. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Kabupaten Tangerang
di tempat

Sehubungan dengan pengajuan rekomendasi kegiatan statistik sektoral berikut:
judul : Survei Penyebaran Informasi Layanan Digital Kabupaten Tangerang
Penyelenggara : Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang

dan setelah memeriksa rancangan yang diajukan, maka kegiatan statistik tersebut:
Dinyatakan : **LAYAK**
dengan catatan evaluasi rancangan kegiatan statistik terlampir.
Identitas Rekomendasi : **V-25.3603.008**
Identitas rekomendasi dicantumkan pada kuesioner/lembar kerja.

Demikian disampaikan. Atas perhatian dan kerja sama Bapak/Ibu, diucapkan terima kasih.

Kepala BPS Kabupaten Tangerang,

Husin Maulana

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Lampiran Surat
Nomor : B-522/36030/OT.130/2025
Tanggal : 1 Oktober 2025

Rekomendasi Rancangan Kegiatan Statistik

Judul	:	Survei Penyebaran Informasi Layanan Digital Kabupaten Tangerang
Penyelenggara	:	Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang
Resume	:	https://romantik.web.bps.go.id/lihat-rekomendasi/V-25.3603.008
Rekomendasi	:	

1. Telah diperiksa dan dinyatakan layak untuk dilaksanakan.
2. Penyelenggaraan kegiatan statistik merujuk pada *Generic Statistical Business Process Model* (GSBPM)yang berlaku secara internasional.
    a. Penerapan GSBPM bertujuan agar data statistik yang dihasilkan berkualitas, tata kelola proses bisnis terdokumentasi, serta dapat menyediakan suatu kerangka penjaminan kualitas pada setiap tahap kegiatan.
    b. Tahapan GSBPM meliputi identifikasi kebutuhan, perancangan, pembangunan, pengumpulan, pengolahan, analisis, diseminasi, dan evaluasi. Tahapan kegiatan tersebut dapat diadaptasi dan disesuaikan dengan kegiatan statistik pada masing-masing instansi.
3. Sebagai salah satu bentuk implementasi prinsip Satu Data Indonesia (SDI), metadata statistik harus disusun.
    a. Metadata statistik memuat informasi mengenai pelaksanaan kegiatan statistik, variabel yang digunakan, dan indikator yang dihasilkan.
    b. Panduan penyusunan metadata statistik merujuk pada Peraturan BPS Nomor 5 Tahun 2020 tentang Petunjuk Teknis Metadata Statistik.
4. Sesuai dengan Peraturan Pemerintah RI No. 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik, setelah kegiatan statistik selesai dilaksanakan, hasil penyelenggaraan kegiatan statistik tersebut diserahkan ke BPS dalam bentuk softcopy publikasi dan metadata paling lambat 30 (tiga puluh) hari setelah tanggal penyajian.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Rahasia

Dinas Komunikasi dan Informatika
Kabupaten Tangerang

SURVEI PENYEBARAN INFORMASI LAYANAN DIGITAL KABUPATEN TANGERANG TAHUN 2025

Selamat Pagi/Siang/Sore/Malam, Saya dari Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Tangerang sedang mengumpulkan data dan informasi mengenai Penyebaran Informasi Layanan Digital Kabupaten Tangerang Tahun 2025. Informasi dari Bapak/Ibu/Mas/Mba akan sangat bermanfaat dalam rangka peningkatan pelayanan Pemerintah Kabupaten Tangerang kepada masyarakat. Informasi dan data yang diberikan bersifat rahasia dan hanya digunakan untuk keperluan pengambilan keputusan. Apakah Bapak/Ibu/Mas/Mba bersedia diwawancara sekarang?

☐ Ya, bersedia ==> **Menuju Blok I**
☐ Tidak Bersedia ==> Cari Responden yang lainnya

BLOK I. *SCREENING* RESPONDEN			
101	Apakah anda Penduduk Kabupaten Tangerang?	:	☐ Ya ==> Lanjut ke Pertanyaan 102 ☐ Tidak ==> Cari responden yang lainnya
102	Apakah anda Memiliki *Smartphone*?	:	☐ Ya ==> Lanjut ke Pertanyaan 103 ☐ Tidak ==> Cari responden yang lainnya
103	Apakah anda berusia 17 tahun atau lebih?	:	☐ Ya ==> Lanjut ke Blok II ☐ Tidak ==> Cari responden yang lainnya

BLOK II. IDENTITAS WILAYAH			
201	Titik Lokasi	:	

BLOK III. KETERANGAN PETUGAS			
301	Nama Petugas	:	
302	Tanggal Bertugas	:	☐☐ Tanggal ☐☐ Bulan

LOK IV. IDENTITAS RESPONDEN			
401	Nama Responden	:	
402	Jenis Kelamin	:	
403	Usia	:	
404	Ijazah Terakhir	:	☐ Tidak Tamat SD ☐ SMA ☐ SD ☐ Diploma/S-1 ☐ SMP ☐ S-2/S-3
405	Pekerjaan	:	☐ Tidak Bekerja ☐ Karyawan Swasta

LOK IV. IDENTITAS RESPONDEN			
			☐ Pegawai Negeri/TNI/POLRI ☐ Pelajar/Mahasiswa ☐ Wiraswasta ☐ Pensiunan ☐ Ibu Rumah Tangga ☐ Guru ☐ Pegawai Kontrak/Honorer/PKWT Lainnya, Tuliskan : .....
406	Kecamatan Alamat Responden	:	
407	Alamat	:	
408	Nomor Telepon	:	

BLOK V. PERILAKU PENGGUNAAN SMARTPHONE			
501	Sudah berapa lama anda menggunakan *Smartphone*?	:	☐ <1 Tahun ☐ 1-3 Tahun ☐ 4-5 Tahun ☐ > 5 Tahun
502	Seberapa sering Anda menggunakan smartphone dalam sehari?	:	☐ Jarang (kurang dari 1 jam per hari) ☐ Kadang-kadang (1–3 jam per hari) ☐ Sering (4–6 jam per hari) ☐ Sangat sering (lebih dari 6 jam per hari)
503	Kegiatan yang paling sering dilakukan saat menggunakan *Smartphone*?	:	☐ Media sosial (Tiktok, Instagram, Facebook) ☐ Berkomunikasi (Whatsapp, Telegram) ☐ Mengakses E-commerce (Berbelanja atau Berjualan Online) ☐ Hiburan (musik, film, game, dll.)

BLOK VI. PENGETAHUAN TENTANG LAYANAN DIGITAL				
601	Apakah anda pernah mendengar/mengetahui tentang layanan digital atau aplikasi pelayanan publik Pemerintah Kabupaten Tangerang?	:	☐ Ya, lanjut ke Pertanyaan **602** ☐ Tidak, Lanjut ke Pertanyaan **603**	
602	Layanan digital atau aplikasi apa yang anda ketahui?	:	*(diisi tulis tangan)==>Lanjut Ke pertanyaan **603***	
603	Apakah anda mengetahui layanan digital atau aplikasi layanan pemerintahan Kabupaten Tangerang berikut?	:	1. Tangerang Gemilang 2. Tangerangkab.go.id 3. NTPD 112 4. SP4n Lapor 5. PPID 6. D'naker DIGI 7. SICEPOT 8. SIPINTER 9. Open Data 10. SI-IBAS	☐ Ya ☐ Tidak ☐ Ya ☐ Tidak ☐ Ya ☐ Tidak ☐ Ya ☐ Tidak ☐ Ya ☐ Tidak ☐ Ya ☐ Tidak ☐ Ya ☐ Tidak ☐ Ya ☐ Tidak ☐ Ya ☐ Tidak ☐ Ya ☐ Tidak

BLOK VI. PENGETAHUAN TENTANG LAYANAN DIGITAL				
604	Apakah anda pernah menggunakan layanan digital atau aplikasi layanan pemerintahan Kabupaten Tangerang berikut?	:	1. Tangerang Gemilang 2. Tangerangkab.go.id 3. NTPD 112 4. SP4n Lapor 5. PPID 6. D'naker DIGI 7. SICEPOT 8. SIPINTER 9. Open Data 10. SI-IBAS	☐ Ya ☐ Tidak ☐ Ya ☐ Tidak ☐ Ya ☐ Tidak ☐ Ya ☐ Tidak ☐ Ya ☐ Tidak ☐ Ya ☐ Tidak ☐ Ya ☐ Tidak ☐ Ya ☐ Tidak ☐ Ya ☐ Tidak ☐ Ya ☐ Tidak
			Catatan : ■ Jika **tidak ada yang terpilih** lanjut ke Blok **VIII** ■ Jika **Ada yang terpilih atau 604 terisi** lanjut ke pertanyaan **605**	
605	Dari sekian banyak yang pernah digunakan, layanan digital mana yang paling sering anda gunakan? (pilih salah satu)	:	1. Tangerang Gemilang ☐ 2. Tangerangkab.go.id ☐ 3. NTPD 112 ☐ 4. SP4N Lapor ☐ 5. PPID ☐ 6. D'naker DIGI ☐ 7. SICEPOT ☐ 8. SIPINTER ☐ 9. Open Data ☐ 10. SI-IBAS ☐	
606	Dari mana anda memperoleh informasi terkait layanan digital tersebut?	:	☐ TV/Radio ☐ Media Sosial (Instagram, Tiktok, Facebook, Youtube) ☐ Portal Berita ☐ Dengar dari orang lain ☐ Kantor/Instansi Pemerintah/Perusahaan	
607	Apa alasan utama Anda mengakses layanan tersebut?	:	☐ Kebutuhan administrasi (misal kependudukan, pajak, dll) ☐ Kemudahan akses layanan publik ☐ Himbauan pemerintah ☐ Lainnya (sebutkan ...)	
608	Kendala apa saja yang Anda alami saat mengakses aplikasi layanan digital tersebut?		☐ Tidak ada kendala ☐ Layanan/aplikasi sering tidak bisa diakses/error ☐ Layanan/aplikasi serung loading lama (lemot) ☐ Respons atau verifikasi dari petugas lambat ☐ Tidak ada panduan atau petunjuk penggunaan layanan/aplikasi kurang jelas ☐ Proses pendaftaran atau login rumit ☐ Lainnya (sebutkan ...)	

BLOK VII. PENILAIAN LAYANAN DIGITAL						
Kode didasarkan pada jawaban pada **poin 605** 1. Tangerang Gemilang 2. Tangerangkab.go.id 3. NTPD 112 4. SP4N Lapor 5. PPID 6. D'naker DIGI 7. SICEPOT 8. SIPINTER 9. Open Data 10. SI-IBAS						
		Sangat Tidak Setuju	**Tidak Setuju**	**Biasa Saja**	**Setuju**	**Sangat Setuju**
Tangibility (Tampilan Fisik)						
701	Tampilan layanan digital menarik					
702	Fitur yang disediakan bervariasi					
703	Layanan yang diberikan cukup lengkap					
704	Layanan digital sangat mudah untuk digunakan					
Reliability (Keandalan)						
705	Layanan digital yang disediakan sesuai dengan kebutuhan pengguna					
706	Layanan digital mempermudah urusan pengguna					
Responsiveness (Daya Tanggap)						
707	Layanan digital dalam memproses layanan sangat cepat					
708	Layanan digital memberikan Informasi yang Jelas dan Tepat					
709	Terdapat *Contact Person* untuk menyampaikan keluhan					
Jika aplikasi/layanan digital yang paling sering digunakan dari jawaban pertanyaan **605** adalah "**Tangerang Gemilang**" ➔ **Lanjut ke Blok IX** Jika aplikasi/layanan digital yang paling sering digunakan dari jawaban pertanyaan **605** adalah bukan "**Tangerang Gemilang**" ➔ **Lanjut ke Blok IIIV**						

BLOK VIII. PENILAIAN APLIKASI TANGERANG GEMILANG						
Pemerintah Kabupaten Tangerang sudah melaunching layanan digital Tangerang Gemilang yang berbasis android, jika anda belum memiliki aplikasi tersebut dan tidak keberatan silahkan anda install layanan digital tersebut, jika memang anda tidak bisa menginstall izinkan saya tunjukan layanan digital tersebut menggunakan HP Saya. Silahkan anda amati layanan digital tersebut, saya akan bertanya mengenai penilaian dari layanan digital tersebut dari Tampilan Fisik dan Keandalan.						
		Sangat Tidak Setuju	**Tidak Setuju**	**Biasa Saja**	**Setuju**	**Sangat Setuju**
Tangibility (Tampilan Fisik)						
801	Tampilan layanan digital menarik					
802	Fitur yang disediakan bervariasi					
803	Layanan yang diberikan cukup lengkap					
804	Layanan digital sangat mudah untuk digunakan					
Reliability (Keandalan)						
805	Layanan yang disediakan sesuai dengan kebutuhan pengguna					

BLOK IX. PENILAIAN TINGKAT KEPENTINGAN						
Kami ingin tahu penilaian tingkat kepentingan dari layanan digital Pelayanan Publik **secara umum**, terutama layanan digital yang dikeluarkan oleh Pemerintah Kabupaten Tangerang, diukur dari bebarapa aspek sebagai berikut :						
		Sangat Tidak Penting	**Tidak Penting**	**Netral**	**Penting**	**Sangat Penting**
Tangibility (Tampilan Fisik)						
901	Tampilan layanan digital menarik					
902	Fitur yang disediakan bervariasi					
903	Layanan yang diberikan cukup lengkap					
904	Layanan digital sangat mudah untuk digunakan					
Reliability (Keandalan)						
905	Layanan digital yang disediakan sesuai dengan kebutuhan pengguna					
906	Layanan digital mempermudah urusan pengguna					
Responsiveness (Daya Tanggap)						
907	Layanan digital dalam memproses layanan sangat cepat					
908	Layanan digital memberikan Informasi yang Jelas dan Tepat					
909	Terdapat *Contact Person*					

	untuk menyampaikan keluhan					

BLOK X. SARAN
Kesulitan atau kendala apa saja yang sering Anda alami saat menggunakan layanan digital Pemerintah Kabupaten Tangerang?
(tulis jawaban disini)
Layanan digital apa yang sangat dibutuhkan oleh Anda saat ini?
(tulis jawaban disini)

Lampiran Data

No. Responden	Pertanyaan								
	402	403	404	405	406	501	...	908	909
1	Perempuan	53	SD	Ibu Rumah Tangga	Rajeg	> 5 Tahun	...	Penting	Penting
2	Perempuan	23	SD	Ibu Rumah Tangga	Paku Haji	4-5 Tahun	...	Penting	Penting
3	Perempuan	43	SD	Ibu Rumah Tangga	Rajeg	< 1 Tahun	...	Sangat Penting	Sangat Penting
4	Perempuan	57	SD	Ibu Rumah Tangga	Mauk	> 5 Tahun	...	Penting	Penting
5	Perempuan	29	Diploma/S-1	Tidak Bekerja	Paku Haji	> 5 Tahun	...	Tidak Penting	Tidak Penting
6	Laki-Laki	39	Diploma/S-1	Pegawai Negeri/TNI/POLRI	Balaraja	> 5 Tahun	...	Netral	Netral
7	Laki-Laki	53	S-2/S-3	Pegawai Negeri/TNI/POLRI	Balaraja	> 5 Tahun	...	Sangat Penting	Sangat Penting
8	Laki-Laki	29	Diploma/S-1	Pegawai Negeri/TNI/POLRI	Balaraja	> 5 Tahun	...	Sangat Penting	Sangat Penting
9	Laki-Laki	18	SMP	Tidak Bekerja	Rajeg	1-3 Tahun	...	Netral	Netral
10	Perempuan	40	SD	Ibu Rumah Tangga	Paku Haji	4-5 Tahun	...	Tidak Penting	Tidak Penting
11	Laki-Laki	54	SMP	Wiraswasta	Sepatan	> 5 Tahun	...	Penting	Penting
12	Laki-Laki	53	SMP	Pelajar/Mahasiswa	Gunung Kaler	> 5 Tahun	...	Sangat Penting	Sangat Penting
13	Laki-Laki	26	SMP	Karyawan Swasta	Balaraja	> 5 Tahun	...	Sangat Penting	Sangat Penting
14	Laki-Laki	45	SMA	Wiraswasta	Sukamulya	> 5 Tahun	...	Sangat Penting	Penting

No. Responden	Pertanyaan								
	402	403	404	405	406	501	...	908	909
15	Perempuan	26	SMA	Ibu Rumah Tangga	Sukadiri	> 5 Tahun	...	Penting	Penting
16	Laki-Laki	42	SD	Wiraswasta	Sepatan	1-3 Tahun	...	Penting	Penting
17	Laki-Laki	45	SMP	Wiraswasta	Tigaraksa	> 5 Tahun	...	Penting	Penting
18	Perempuan	29	SMP	Ibu Rumah Tangga	Paku Haji	4-5 Tahun	...	Tidak Penting	Tidak Penting
19	Laki-Laki	44	SMA	Karyawan Swasta	Balaraja	> 5 Tahun	...	Penting	Penting
20	Perempuan	35	SMP	Ibu Rumah Tangga	Gunung Kaler	> 5 Tahun	...	Penting	Penting
21	Laki-Laki	37	SMA	Karyawan Swasta	Paku Haji	> 5 Tahun	...	Penting	Penting
22	Perempuan	30	SMA	Ibu Rumah Tangga	Balaraja	> 5 Tahun	...	Penting	Sangat Penting
:	:	:	:	:	:	:	:	:	:
999	Perempuan	31	SMA	Karyawan Swasta	Legok	> 5 Tahun	...	Penting	Penting
1000	Perempuan	42	SMA	Ibu Rumah Tangga	Legok	> 5 Tahun	...	Penting	Penting