PEMERINTAH
KABUPATEN TANGERANG



SURVEI

Persepsi Masyarakat Terkait Layanan Digital Pemerintah Daerah Kabupaten Tangerang Tahun 2022

Tim Bidang Statistik Sektoral
Dinas Komunikasi dan Informatika
Kabupaten Tangerang

statistik.tangerangkab.go.id

https://ppid.tangerangkab.go.id

SURVEI PERSEPSI MASYARAKAT TERKAIT LAYANAN DIGITAL PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN TANGERANG TAHUN 2022

Ukuran Buku : 210 X 297 cm
Jumlah Halaman : xii + 85 halaman

Tim Penyusun
Pengarah:
H. Nono Sudarno, S.T, M.Si

Penanggung Jawab:
Dra. Budi Lestari, M.Si

Penyunting:
Titie Rahayu, S.Pd.,M.Si

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

Tenaga Pengolah Data:
Rizka Alivia Savira
Nabila Nuramalina
Sri Andian
Hanny Izzatul Wafa
Achmad Fadhliluddin Ginanjar

Layout dan Desain:
Mellisa Edrianingtyas, S.Kom
Lismayani Usman, S.Si

Penyusun Kuesioner:
Swastessa Damayanti
Windyana Pusparani

Sumber Elemen Gambar :
Canva
PngWing

Diterbitkan oleh:
©Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang 2022
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 TANGERANG



AHMED ZAKI ISKANDAR, B.Bus., S.E., M.Si

WAKIL BUPATI TANGERANG



H. MAD ROMLI, S.H., M.M

Kata Sambutan



H. Nono Sudarno, S.T., M.Si.
Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT karena atas segala karuniaNya-lah buku Survei Persepsi Masyarakat Terkait Layanan Digital Pemerintah Daerah Kabupaten Tangerang Tahun 2022 ini bisa tersusun tepat pada waktunya oleh Dinas komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang.

Buku ini dibuat dengan tujuan untuk mengetahui sejauh mana layanan digital yang disediakan oleh pemerintah daerah diketahui serta digunakan oleh masyarakat.

Kami berharap dengan tersusunnya buku ini dapat memberikan gambaran terkait persepsi masyarakat Kabupaten Tangerang terhadap pelayanan yang diberikan Pemerintah Kabupaten Tangerang di bidang layanan digital sehingga ke depannya dapat membantu pemerintah daerah dalam melaksanakan evaluasi atas layanan yang sudah ada dan melakukan perencanaan, pelaksanaan serta pengembangan layanan digital lainnya agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan digital pemerintah daerah di Kabupaten Tangerang untuk bisa menjadi lebih baik lagi.

Kepada semua pihak yang telah berperan secara aktif dalam upaya penyelesaian penyusunan buku ini kami sampaikan ucapan terima kasih dan semoga dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membutuhkan data untuk keperluan berbagai kegiatan.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Kata Pengantar



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

Alhamdulillah,

Dengan mengucapkan rasa syukur kehadirat Allah SWT atas segala limpahan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga buku Survei Persepsi Masyarakat Terkait Layanan Digital Pemerintah Daerah Kabupaten Tangerang Tahun 2022 ini dapat diselesaikan dengan baik.

Sebagaimana diketahui bahwa tujuan penyusunan buku ini adalah untuk memberikan gambaran terkait penggunaan serta pemanfaatan layanan digital yang dibuat oleh pemerintah daerah untuk menunjang kebutuhan masyarakat Kabupaten Tangerang. Survei yang dilaksanakan pada tanggal 11-22 Juli 2022 mengambil beberapa blok sample yang masing-masing mewakili karakteristik penduduk Kabupaten Tangerang dengan jumlah responden yang terkumpul sebanyak 1.005 orang responden.

Kami berharap dengan adanya buku ini dapat membantu dalam proses perencanaan, pelaksanaan, pengembangan serta evaluasi terkait layanan digital yang disediakan oleh pemerintah daerah sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Kami menyadari bahwa pelaksanaan survei serta penyusunan buku ini masih belum sempurna, maka kami mengharapkan kritik/saran/masukan yang membangun untuk hasil yang lebih baik pada tahun mendatang. Akhirnya, kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dan berperan serta dalam memberikan data dan informasi yang kami perlukan untuk penyusunan buku ini.

DAFTAR ISI

Halaman

Cover i
Bupati Tangerang & Wakil Bupati Tangerang iv
Kata Sambutan v
Kata Pengantar vi
Daftar Isi vii
Daftar Gambar x
Daftar Tabel x
Daftar Grafik xi
Bab I Pendahuluan 1
1.1 Latar Belakang 2
1.2 Rumusan Masalah 3
1.3 Tujuan Penelitian 3
1.4 Dasar Hukum 3
1.5 Sasaran 4
1.6 Waktu penelitian 4
1.7 Output Pekerjaan 4
1.8 Manfaat Survei 4
1.9 Ruang Lingkup Pekerjaan 5
Bab II Metodologi Penelitian 6
2.1 Metode Penelitian 7
2.2 Teknik Sampling dan Jumlah Sampel 12
Bab III Hasil Penelitian 16
3.1 Demografi Responden 17
3.1.1 Sebaran Responden Menurut Wilayah 17
3.1.2 Jumlah Responden menurut Jenis Kelamin 20
3.1.3 Jumlah Responden menurut Kelompok Usia 20
3.1.4 Sebaran Responden menurut Ijazah Terakhir 20
3.1.5 Sebaran Responden menurut Pekerjaan 21
3.2 Perilaku Pengguna Handphone 22
3.2.1 Sebaran Responden menurut Penggunaan Handphone 22
3.2.2 Sebaran Responden menurut Penggunaan Handphone dalam Sehari 22
3.2.3 Sebaran Responden menurut Akses Internet 23
3.2.4 Sebaran Responden menurut Kemampuan Handphone dalam Menginstall Layanan Digital 23

Halaman

3.3 Pengetahuan Tentang Layanan Digital Pemerintah Daerah Kabupaten Tangerang 48
3.3.1 Sebaran Responden yang Mengetahui Mengenai Layanan Digital Pemerintah Daerah Kabupaten Tangerang 24
3.3.2 Sumber Informasi Responden terkait Layanan Digital 25
3.4 Penilaian Tentang Layanan Digital oleh Responden yang Pernah Menggunakan Layanan Digital Pemerintah Kabupaten Tangerang 26
3.4.1 Penilaian Responden Terkait Tangerang Gemilang 27
3.4.2 Penilaian Responden Terkait Web Portal(tangerangkab.go.id) 30
3.4.3 Penilaian Terkait Layanan Digital SP4N Lapor 33
3.4.4 Penilaian Terkait Layanan Digital Siap Kerja 35
3.4.5 Penilaian Terkait Layanan Digital Sipintar 37
3.4.6 Penilaian Terkait SIBAMAS 39
3.4.7 Penilaian Terkait PPID 42
3.4.8 Penilaian Terkait Covid-19 44
3.4.9 Penilaian Terkait SICEPOT 46
3.4.10 Penilaian Terkait ITangKab 48
3.4.11 Penilaian Terkait Layanan Digital Lainnya 50
3.5 Penilaian Tangerang Gemilang 53
3.5.1 Penilaian Terkait Tampilan Aplikasi Tangerang Gemilang 53
3.5.2 Penilaian Terkait Fitur Aplikasi Tangerang Gemilang 54
3.5.3 Penilaian Terkait Kelengkapan Layanan Aplikasi Tangerang Gemilang 54
3.5.4 Penilaian terkait Kemudahan Penggunaan Layanan Digital Aplikasi Tangerang Gemilang 55
3.5.5 Penilaian Layanan yang disediakan pada Aplikasi Tangerang Gemilang Sesuai dengan Kebutuhan pengguna 55
3.5.6 Rata-rata Penilaian Layanan Aplikasi Tangerang Gemilang
3.6 Penilaian Tingkat Kepentingan Layanan Digital 56
3.6.1 Penilaian Tingkat Kepentingan Aspek Tampilan Layanan Digital 56
3.6.2 Penilaian Tingkat Kepentingan Aspek Fitur yang Disediakan oleh Layanan Digital 57
3.6.3 Penilaian Tingkat Kepentingan Aspek Layanan yang disediakan oleh Layanan Digital 57
3.6.4 Penilaian Tingkat Kepentingan Aspek Kemudahan Penggunaan Layanan Digital 58
3.6.5 Penilaian Tingkat Kepentingan Aspek Layanan Digital Sesuai Kebutuhan Pengguna 58
3.6.6 Penilaian Tingkat Kepentingan Aspek Layanan Digital Mempermudah Urusan 59
3.6.7 Penilaian Tingkat Kepentingan Aspek Kecepatan Memproses Layanan Digital 59

Halaman

3.6.8 Penilaian Tingkat Kepentingan Aspek Informasi yang Diberikan 60
3.6.9 Penilaian Tingkat Kepentingan Aspek Terdapat *Contact Person* 60
3.6.10 Rata-rata Penilaian Tingkat Kepentingan Layanan Digital 61
3.7 Kendala yang Dihadapi 62
3.8 Layanan Digital yang Dibutuhkan 63
Bab IV Kesimpulan dan Rekomendasi 65
4.1 Kesimpulan 66
4.2 Rekomendasi 67
Lampiran 69

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Pembagian Blok Sampel 8
Gambar 2.2 Foto Pelatihan Tenaga Enumerator didampingi oleh BPS 9
Gambar 2.3 Foto kegiatan Pra Survei di Puskesmas Pasir Nangka 10
Gambar 2.4 Foto Kegiatan Survei di Disdukcapil 10
Gambar 2.5 Foto Kegiatan Pelatihan Pengolahan Data Survei via Zoom 11
Gambar 2.6 Foto Kegiatan Pelatihan Pembuatan Analisis Data Survei 11
Gambar 2.7 Berita Acara Penetapan Daftar Pemilih Berkelanjutan Maret 2022 13

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Tahapan Rencana Survei 4
Tabel 2.1 Jumlah Ukuran Sampel Untuk Setiap Blok Sampel 14
Tabel 3.1 Tabel Sebaran Responden Menurut Wilayah 17

DAFTAR GRAFIK

Halaman

Grafik 3.1 Persentase Sebaran Responden menurut Blok Sampel 19
Grafik 3.2 Persentase Sebaran Responden menurut Kecamatan 19
Grafik 3.3 Persentase Sebaran Responden menurut Jenis Kelamin 20
Grafik 3.4 Persentase Sebaran Responden menurut Kelompok Usia 20
Grafik 3.5 Persentase Sebaran Responden menurut Ijazah Terakhir 21
Grafik 3.6 Persentase Sebaran Responden menurut Jenis Pekerjaan 21
Grafik 3.7 Persentase Sebaran Responden menurut Penggunaan Handphone 22
Grafik 3.8 Persentase Sebaran Responden menurut Penggunaan Handphone dalam Sehari 22
Grafik 3.9 Persentase Sebaran Responden menurut Akses Internet 23
Grafik 3.10 Persentase Sebaran Responden menurut Kemampuan Handphone dalam Menginstall Layanan Digital 23
Grafik 3.11 Perbandingan Responden yang Mengetahui Layanan Digital Antara Sebelum Diingatkan dengan Sesudah Diingatkan oleh Tenaga Enumerator (dalam persen) 24
Grafik 3.12 Persentase Responden yang Menjawab dan yang Tidak Menjawab dari mana Memperoleh Informasi Terkait Layanan Digital 25
Grafik 3.13 Sebaran Sumber Informasi Layanan Digital Pemerintah Kabupaten Tangerang (dalam persen) 25
Grafik 3.14 Persentase Responden yang Melakukan Penilaian terhadap Layanan Digital Pemerintah Kabupaten Tangerang 26
Grafik 3.15 Sebaran Responden yang Melakukan Penilaian Terhadap Layanan Digital Pemerintah Kabupaten Tangerang 27
Grafik 3.16 Penilaian Responden atas Aplikasi Tangerang Gemilang 29
Grafik 3.17 Penilaian Responden atas Layanan Digital WEB PORTAL (tangerangkab.go.id) 32
Grafik 3.18 Penilaian Responden atas Layanan Digital SP4N Lapor (dalam persen) 34
Grafik 3.19 Penilaian Responden atas Layanan digital Siap Kerja (dalam persen) 37
Grafik 3.20 Penilaian Responden atas Layanan Digital Sipintar (dalam persen) 39
Grafik 3.21 Penilaian Responden atas Layanan Digital Sibamas (dalam persen) 41
Grafik 3.22 Penilaian Responden atas Layanan Digital PPID (dalam persen) 43
Grafik 3.23 Penilaian Responden atas Layanan Digital Covid-19 (dalam persen) 46
Grafik 3.24 Penilaian Responden atas Layanan Digital Sicepot (dalam persen) 48
Grafik 3.25 Penilaian Responden atas Layanan Digital ITangkab (dalam persen) 50
Grafik 3.26 Penilaian responden atas Layanan Digital Lainnya (dalam persen) 52
Grafik 3.27 Persentase Responden yang Melakukan Penilaian atas Aplikasi Tangerang Gemilang 53

Halaman

Grafik 3.28 Persentase Penilaian Responden terkait Tampilan Layanan Digital Tangerang Gemilang sangat Menarik 53
Grafik 3.29 Persentase Penilaian Responden terkait Fitur yang Disediakan pada Layanan Digital Tangerang Gemilang Bervariasi 54
Grafik 3.30 Persentase Penilaian Responden terkait Aplikasi Tangerang Gemilang Memberikan Layanan yang Cukup Lengkap 54
Grafik 3.31 Persentase Penilaian Responden terkait Layanan Digital sangat Mudah Digunakan pada Aplikasi Tangerang 55
Grafik 3.32 Persentase Penilaian Responden terkait Layanan Digital yang Disediakan pada Aplikasi Tangerang sesuai dengan Kebutuhan Pengguna 55
Grafik 3.33 Hasil Rata-rata Penilaian terhadap Aplikasi Tangerang Gemilang 56
Grafik 3.34 Persentase Penilaian Tingkat Kepentingan Aspek Tampilan Layanan Digital 57
Grafik 3.35 Persentase Penilaian Tingkat Kepentingan Aspek Fitur yang Disediakan oleh Layanan Digital 57
Grafik 3.36 Persentase Penilaian Tingkat Kepentingan Aspek Layanan yang Disediakan oleh Layanan Digital 58
Grafik 3.37 Persentase Penilaian Tingkat Kepentingan Aspek Kemudahan Penggunaan Layanan Digital 58
Grafik 3.38 Persentase Penilaian Tingkat Kepentingan Aspek Layanan sesuai Kebutuhan Pengguna 59
Grafik 3.39 Persentase Penilaian Tingkat Kepentingan Aspek Layanan Digital Mempermudah Urusan Pengguna 59
Grafik 3.40 Persentase Penilaian Tingkat Kepentingan Aspek Layanan Digital Memproses Layanan Sangat Cepat 60
Grafik 3.41 Persentase Penilaian Tingkat Kepentingan Aspek Layanan Digital Memberikan Informasi yang Jelas dan Tepat 60
Grafik 3.42 Persentase Penilaian Tingkat Kepentingan Aspek Layanan Digital terdapat *Contact Person* untuk Menyampaikan Keluhan 61
Grafik 3.43 Hasil Rata-rata Penilaian Tingkat Kepentingan terhadap Layanan Digital Pemerintah Daerah Kabupaten Tangerang 61
Grafik 3.54 Persentase Responden yang Menjawab Menemui Kendala dan yang Tidak Menemui Kendala Ketika Datang Ketempat Pelayanan Publik 62
Grafik 3.55 Persentase Kendala yang Ditemui Responden Ketika Datang Ketempat Pelayanan Publik 63
Grafik 3.56 Persentase Responden yang Memberikan Ide Terhadap Layanan Digital yang Dibutuhkan 63
Grafik 3.57 Persentase Jawaban Responden terkait Layanan Digital yang Dibutuhkan 63

BAB I

PENDAHULUAN



PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, serta berkualitas menjadi kewajiban yang harus dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat. Untuk mewujudkan hal ini, diperlukan transformasi pelayanan publik ke arah digital untuk mempercepat dan memudahkan pelayanan. Digitalisasi pelayanan publik menjadi keniscayaan dalam upaya meningkatkan transparansi dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, terutama dalam kondisi pandemi Covid-19.

Pemerintah Kabupaten Tangerang sudah banyak mengeluarkan aplikasi baik aplikasi pelayaan maupun aplikasi dalam menunjang pelaksanaan kerja Perangkat Daerah. Berdasarkan data sektoral Dinas Kumunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang untuk tahun 2021 terdapat 156 Aplikasi aktif yang dekelola oleh Pemerintah Kabupaten Tangerang. Untuk mempermudah akses layanan digital, Pemerintah Daerah Kabupaten Tangerang membuat aplikasi terpadu berbasis android yang bernama Aplikasi“Tangerang Gemilang”.

Jika dilihat dari penggunaan Handphone dan penggunaan akses internet masyarakat Kabupaten Tangerang, berdasarkan data Susenas BPS Tahun 2021 dapat diktahui bahwa penggunaan Handphone Masyarakat Kabupaten Tangerang sebesar 79,46% dan sebesar 71,47% Masyarakat Kabupaten Terakses Internet. Hal ini menunjukan bahwa penerapan layanan digital di Kabupaten Tangerang sudah dapat diimplementasikan di wilayah Kabupaten Tangerang, namun berdasarkan angka tersebut diatas bahwa pelayanan yang sifatnya tatap muka masih perlu dilaksanakan.

Sudah banyak aplikasi layanan digital yang dikeluarkan oleh Pemerintah Kabupaten Tangerang, namun masih belum dilakukan pengukuran sejauh mana layanan digital yang disediakan oleh Pemerintah Kabupaten Tangerang tersebut dimanfaatkan oleh masyarakat Kabupaten Tangerang.

1.2 Rumusan Masalah

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

1 Apakah masyarakat sudah mengetahui terkait layanan digital yang sudah dimiliki oleh Pemerintah Kabupaten Tangerang?

2 Layanan Digital apa saja yang biasanya digunakan oleh Masyarakat Kabupaten Tangerang?

3 Layanan Digital seperti apa saja yang benar-benar dibutuhkan oleh masyarakat?

4 Apakah masyarakat sudah mengetahui terkait aplikasi "Tangerang Gemilang"

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitan pelaksanaan survei Persepsi Masyarakat Terkait Layanan Digital Kabupaten Tangerang adalah :

1 Untuk mengetahui sejauh mana masyarakat mengenal produk/layanan digital di lingkungan Pemerintah Kabupaten Tangerang

2 Untuk Mengetahui produk/layanan digital apa saja yang sering di akses oleh masyarakat Tangerang

3 Untuk Memperoleh masukan dari masyarakat terkait jenis kebutuhan produk/layanan digital bagi masyarakat Kabupaten Tangerang.

4 Untuk Mensosialisasikan Aplikasi Tangerang Gemilang

1.4 Dasar Hukum

Survei persepsi masyarakat terkait layanan digital pemerintah daerah Kabupaten Tangerang dilaksanakan dengan menggunakan landasan hokum:

1. Undang-undang Republik Indoneisa Nomor 16 tahun 1997 tentang statistik;
2. Peraturan 51 tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik;
3. Peraturan Bupati Tangerang Nomor 109 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Tangerang;
4. Keputusan Kepala BPS Nomor 7 Tahun 2000 tentang Tatacara Penyelenggaraan Survei Statistik Sektoral.

1.5 Sasaran

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

a) Berdomisili di Kabupaten Tangerang;
b) Berusia 17 Tahun;
c) Memiliki Handphone.

1.6 Waktu penelitian

Adapun tahapan Rencana pelaksanaan survei dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 1.1 Tahapan Rencana Survei

Kegiatan	Tgl		Bln		Thn					Tgl		Bln		Thn			
Perencanaan/ Persiapan	0	1	0	1	2	0	2	2	**s.d**	0	8	0	7	2	0	2	2
Pelaksanaan Lapangan	1	1	0	7	2	0	2	2	**s.d**	2	2	0	7	2	0	2	2
Pengolahan	2	5	0	7	2	0	2	2	**s.d**	0	5	0	8	2	0	2	2
Analisis	0	8	0	8	2	0	2	2	**s.d**	2	6	0	8	2	0	2	2
Penyajian	2	9	0	8	2	0	2	2	**s.d**	0	9	0	9	2	0	2	2

1.7 Output Pekerjaan

Output dari survei ini diharapkan memberikan gambaran terkait sejauh mana pengetahuan masyarakat Kabupaten Tangerang terkait layanan digital di Kabupaten Tangerang, dapat memberikan kebutuhan layanan seperti apa yang dibutuhakan masyarakat dan dapat memperoleh masukan dalam pengembangan aplikasi Tangerang Gemilang. Output dari pelaksanaan kegiatan ini disajikan dalam bentuk buku Survei Persepsi Masyarakat terkait layanan digital Kabupaten Tangerang.

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 terkait Aplikasi Tangerang Gemilang;
4. Memberikan gambaran bagi Pemerintah Kabupaten Tangerang terkait jenis pelayanan digital yang dibutuhkan oleh masyarakat.

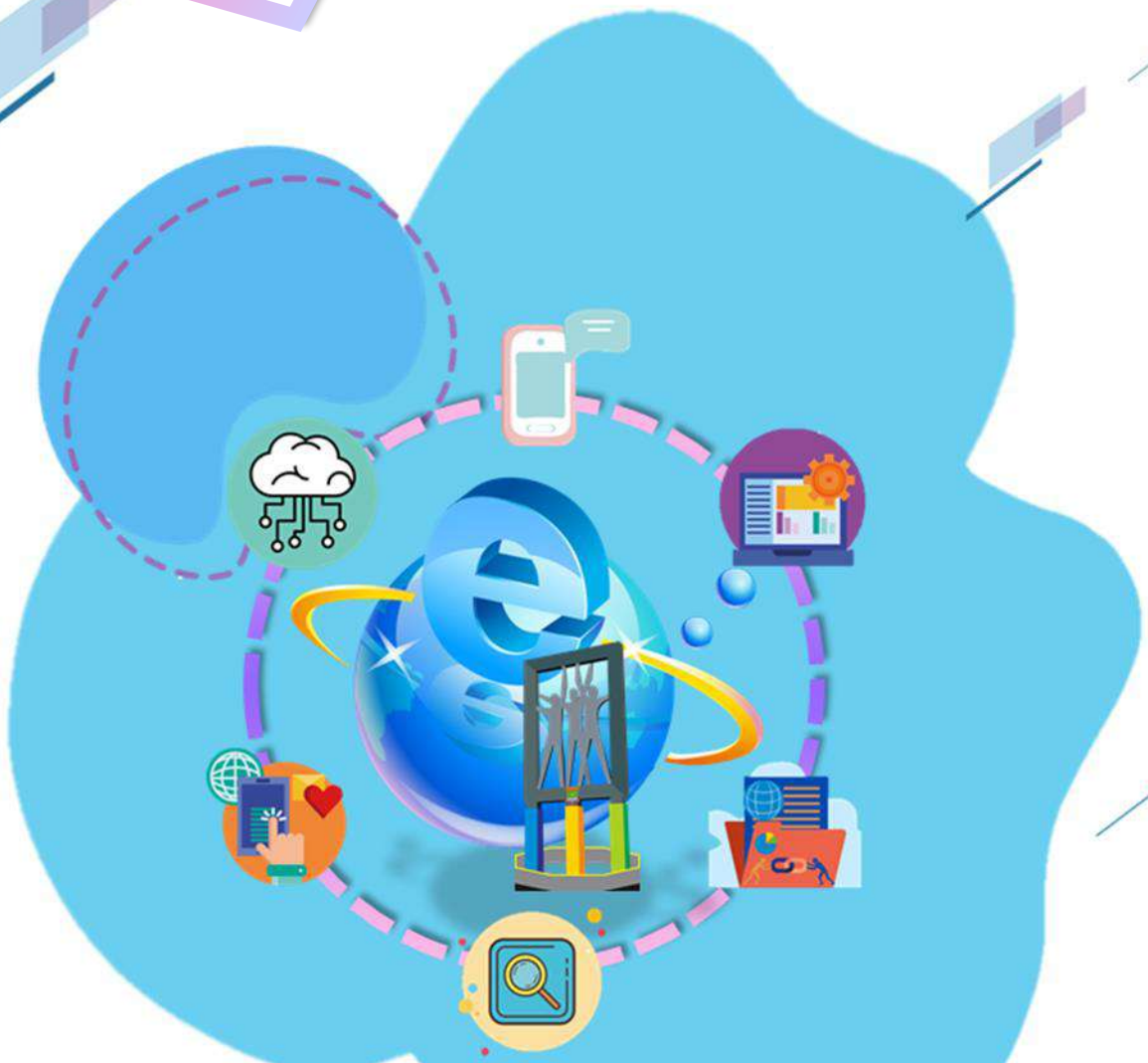
1.9 Ruang Lingkup Pekerjaan

Ruang lingkup pekerjaan yang diwajibkan kepada kami dalam survei persepsi masyarakat terkait pelayanan digital pemerintah daerah Kabupaten Tangerang meliputi:

1. Melakukan penyusunan materi dan variable yang dibutuhkan dalam pelaksanaan survei;
2. Menentukan jumlah sample berdasarkan populasi;
3. Melakukan penyusunan kuesioner survei;
4. Melakukan validasi terhadap kuesioner survei;
5. Memberikan bimbingan teknis terkait pelaksanaan survei kepada petugas survei dengan narasumber dari BPS;
6. Melakukan kontroling dan monitoring kepada petugas survei dalam pelaksanaan survei di lapangan;
7. Melakukan verifikasi data hasil survei lapangan;
8. Memberikan asistensi terkait pengolahan data survei kepada tim pengolah data survei;
9. Melakukan pemeriksaan atas hasil kerja tim pengolah data survei;
10. Membuat laporan hasil survei.

BAB II

METODOLOGI PENELITIAN



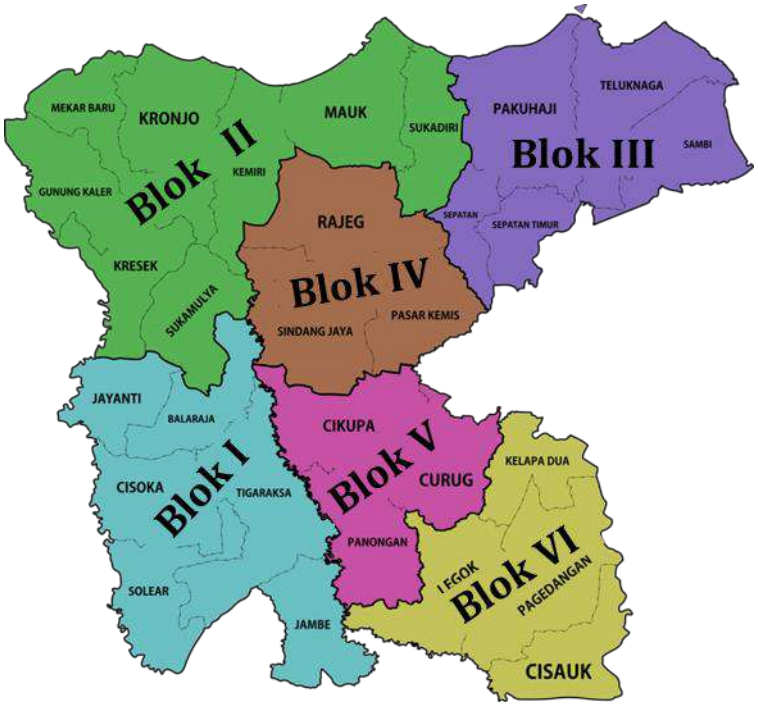


METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Metode Penelitian

Kabupaten Tangerang dilihat dari Sisi Geografis, Sosial Masyarakat dan Kebudayaan sangat heterogen. Terdapat perbedaan yang mencolok antara wilayah di Kabupaten Tangerang, misalnya antara daerah perkotaan dan daerah Pedesaan sangat berbeda kondisi sosial ekonomi masyarakatnya. Jika dilihat dari sisi penduduk Kabupaten Tangerang bersifat heterogen, terdiri dari empat etnis yaitu Sunda, Jawa, Betawi dan Cina, dimana yang menjadi penduduk mayoritas adalah etnis Sunda dan etnis Jawa. Sehingga di Kabupaten Tangerang terdapat kecamatan-kecamatan yang menggunakan bahasa sunda sebagai bahasa daerah, dan di kecamatan lainnya ada yang menggunakan bahasa Jawa atau betawi sebagai bahasa daerah.

Dalam pelaksanaan Survei ini, peneliti berharap 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 2019, Adapun Pembagian Wilayah Kecamatan dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



Gambar 2.1. Pembagian Blok Sampel

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

- Blok 1, Wilayah Kecamatan Jayanti, Balaraja, Cisoka, Tigaraksa, Solear dan Jambe;
- Blok 2, Wilayah Kecamatan Mekar Baru, Kronjo, Mauk, Sukadiri, Gunung Kaler, Kemiri, Kresek dan Sukamulya;
- Blok 3, Wilayah Pakuhaji, Sepatan, Sepatan Timur, Teluknaga dan Kosambi;
- Blok 4, Wilayah Rajeg, Sindang Jaya dan Pasar Kemis;
- Blok 5, Wilayah Cikupa, Curug, panongan;
- 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.

Yang menjadi unit sampel adalah masyarakat umum dengan kriteria sebagai berikut :

1. Masyarakat Kabupaten Tangerang;
2. Berumur 17 Tahun atau lebih;
3. Memiliki HP.

Tahapan Pelaksanaan Survei adalah sebagai berikut :

1. Persiapan

   Pada tahapan ini dilakukan perencanaan kegiatan survei, penentuan waktu survei (timeline), prekrutan, Penyusunan quistioner survei dan Pelatihan Petugas Survei dan Pengolah data.



Gambar 2.2 Foto Pelatihan Tenaga Enumerator Didampingi oleh BPS

2. Pelaksanaan Lapangan

   Dalam pelaksanaan lapangan dibagi lagi kedalam dua kegiatan yaitu pra survei, dan survei.

   - Dalam kegiatan pra survei ditujukan untuk melakukan pengujian questioner yang sudah disusun untuk memperoleh informasi terkait perbaikan-perbaikan apa saja di dalam questioner, sehingga pada pelaksanaan di lapangan tidak ditemukan kendala yang berarti.



Gambar 2.3 Foto Kegiatan Pra Survei di Puskesmas Pasir Nangka

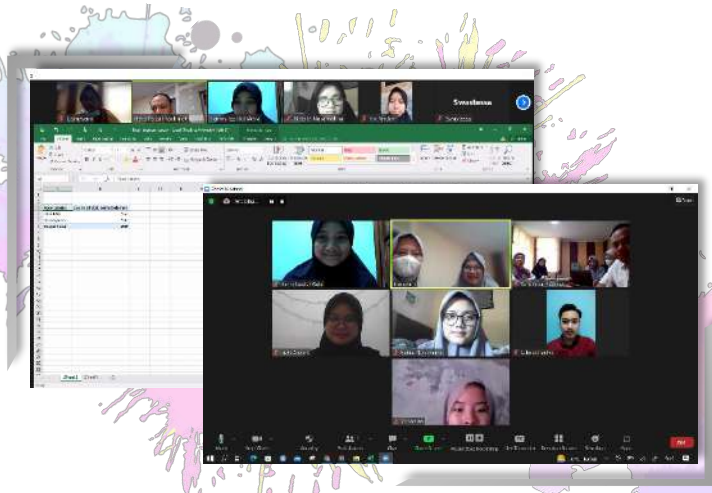
- Dalam pelaksanaan survei dilakukan oleh para enumerator yang sudah dilakukan pelatihan terlebih dahulu dan dilakukan pengawasan oleh pegawai dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang.



Gambar 2.4 Foto Kegiatan Survei di Disdukcapil

3. Pengolahan

Didalam tahapan pengolahan ini adalah melakukan pengecekan validasi isian questioner, dan pengecekan kesalahan pengisian. Dalam tahap Pengolahan data juga memilah informas-informasi yang akan di sajikan mengolahnya dalam bentuk grafik. Untuk pertanyaan terbuka dilakukan pengelompokan jawaban untuk dibuatkan diagram paretonya.



Gambar 2.5 Foto Kegiatan Pelatihan Pengolahan Data Survei via Zoom

4. Analisis

Dalam tahapan ini dilakukan penganalisian dari grafik-grafik yang telah dibuat, untuk menggali informasi-informasi yang dapat menjawab tujuan dari Pelaksanaan survei tersebut.



Gambar 2.6 Foto Kegiatan Pelatihan Pembuatan Analisis Data Survei

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 adalah untuk melihat kecenderungan/gambaran persepsi masyarakat terkait layanan-layanan digital di Kabupaten Tangerang.

2.2 Teknik Sampling dan Jumlah Sampel

Rencana awal pengambilan sampling pada pelaksanaan Survei ini adalah dengan menggunakan *Probabilistic Sampling,* dimana prinsif 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 Kabuapaten Tangerang;
2. Kesulitan Pengambilan Sampel

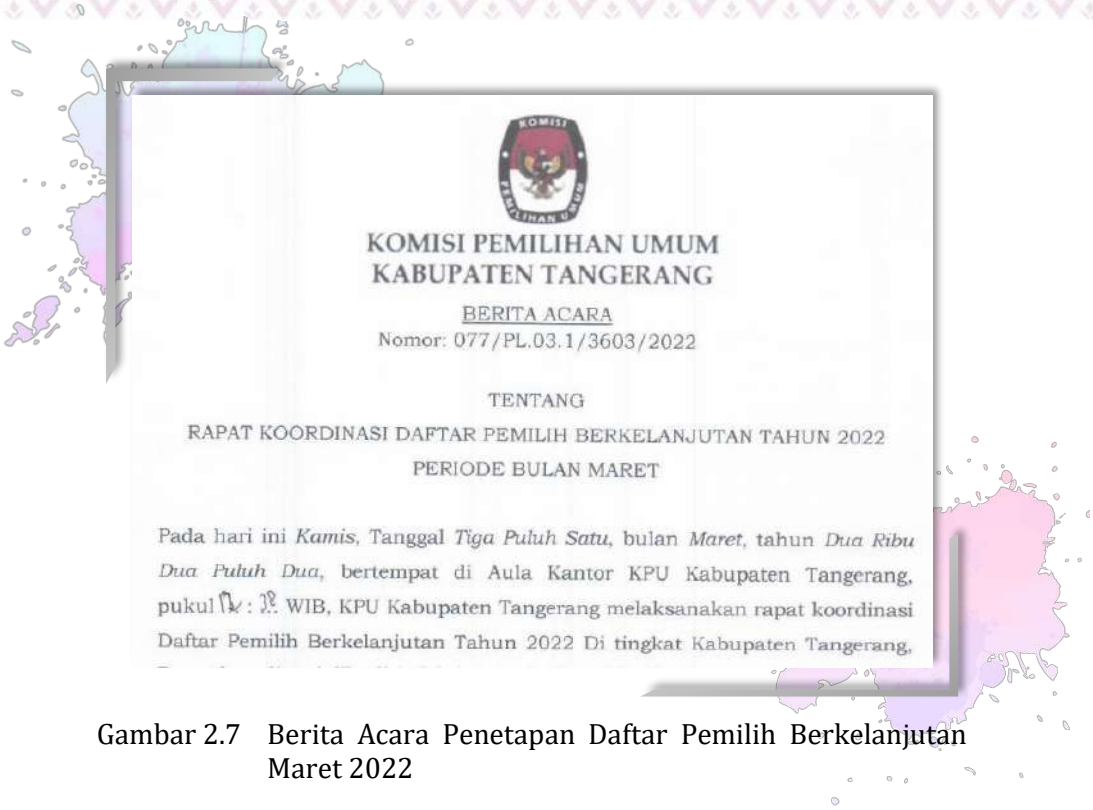
   Jika dilakukan dengan probabilstik sampling, sebelum pelaksanaan survei lapangan, anggota sampel telah ditentukan terlebih dahulu. Hal ini merupakan kesulitan tersendiri bagi enumerator untuk melacak anggota sampel yang telah ditentukan.

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 lebih dari 17 Tahun. Informasi ini dapat diperoleh dari hasil penetapan daftar pemilih berkelanjutan tahun 2022, periode bulan Maret dan diperoleh warga Kabupaten yang memiliki hak pilih (lebih dari 17 tahun) adalah sebanyak 2.188.970 pemilih.



KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN TANGERANG

BERITA ACARA
Nomor: 077/PL.03.1/3603/2022

TENTANG
RAPAT KOORDINASI DAFTAR PEMILIH BERKELANJUTAN TAHUN 2022
PERIODE BULAN MARET

Pada hari ini *Kamis*, Tanggal *Tiga Puluh Satu*, bulan *Maret*, tahun *Dua Ribu Dua Puluh Dua*, bertempat di Aula Kantor KPU Kabupaten Tangerang, pukul [illegible] WIB, KPU Kabupaten Tangerang melaksanakan rapat koordinasi Daftar Pemilih Berkelanjutan Tahun 2022 Di tingkat Kabupaten Tangerang,

Gambar 2.7 Berita Acara Penetapan Daftar Pemilih Berkelanjutan Maret 2022

Adapun perhitungan rumus minimum menggunakan rumus slovin sebagai berikut :

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

Dimana : N= Jumlah Populasi
n= Ukuran Sampel
d=Tingkat toleransi kesalahan/error

Dengan tingkat toleransi kesalahan/error sebesar 5% dari hasil perhitungan diperoleh Ukuran sampel minimalnya adalah sebesar 399,99 ≈ 400 responden. Dari hasil perhitungan tersebut ditetapkan bahwa sampel yang akan dipilih adalah sebesar 600 responden walaupun pada perjalanannya terkumpul sebanyak 1005 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 yan dianggap di dalam setiap blok terdapat kesamaan karakteristik, kemudian dibagi proporsinya dari total popuasi yang ada

sehingga 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 (untuk 600 responden) :

Tabel 2.1 Jumlah Ukuran Sampel Untuk setiap Blok Sampel

NO	KECAMATAN	JUMLAH PEMILIH	BLOK SAMPEL	FRAKSI SAMPEL	JUMLAH POPULASI	PROPORSI POPULASI	n BLOK
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
1	BALARAJA	69.576	I	3,18%	358.724	16,39%	100
2	CISOKA	54.327		2,48%			
3	JAMBE	28.569		1,31%			
4	JAYANTI	39.976		1,83%			
5	SOLEAR	60.796		2,78%			
6	TIGARAKSA	105.480		4,82%			
7	GUNUNG KALER	44.981	II	2,05%	369.756	16,9%	100
8	KEMERI	30.786		1,41%			
9	KRESEK	52.900		2,42%			
10	KRONJO	50.127		2,29%			
11	MAUK	66.141		3,02%			
12	MEKAR BARU	28.492		1,30%			
13	SUKADIRI	48.672		2,22%			
14	SUKAMULYA	47.657		2,18%			
15	KOSAMBI	89.261	III	4,08%	444.605	20,3%	121
16	PAKUHAJI	92.056		4,21%			
17	SEPATAN	76.796		3,51%			
18	SEPATAN TIMUR	68.525		3,13%			
19	TELUKNAGA	117.967		5,39%			
20	PASAR KEMIS	192.691	IV	8,80%	368.275	16,8%	101
21	RAJEG	111.909		5,11%			
22	SINDANG JAYA	63.675		2,91%			
23	CIKUPA	121.748	V	5,56%	305.938	14,0%	84
24	CURUG	101.299		4,63%			
25	PANONGAN	82.891		3,79%			
26	CISAUK	45.562	VI	2,08%	341.672	15,6%	94
27	KELAPA DUA	144.939		6,62%			
28	LEGOK	79.550		3,63%			
29	PAGEDANGAN	71.621		3,27%			
	JUMLAH	**2.188.970**			**2.188.970**	**1**	**600,00**

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 Balaraja;
2. Rumah Sakit Umum Tangerang;
3. Rumah Sakit Umum Pakuhaji;
4. Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
5. Puskesmat Pasar Kemis;
6. Tempat-lainya untuk pemenuhan keterwakilan blok.

Dikarenakan dikhawatirkan perolehan sampel minimal untuk setiap blok sampel tidak terpenuhi, dikarenakan kemungkinan untuk setiap titik pengambilan sampel responden terdiri dari daerah yang berbeda-beda, maka berdasarkan pertimbangan tersebut jumlah sampel yang diambil dinaikan menjadi 1005 responden, dengan harapan dapat memenuhi jumlah sampel minimal untuk setiap blok sampel. Adapun persebaran perolehan responden dari hasil survei dapat dilihat pada tabel 3.1 di Bab 3.

BAB III

HASIL PENELITIAN



HASIL PENELITIAN

3.1 Demografi Responden

Kegiatan survei persepsi masyarakat terhadap layanan digital Pemerintah Daerah Kabupaten Tangerang yang diadakan pada tanggal 11 sampai dengan 22 Juli dengan mewawancari responden yang menjadi target penelitian menghasilkan informasi terkait profile 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; dan
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 sebesar 3.185.552 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 diwawancara pada kegiatan survei ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

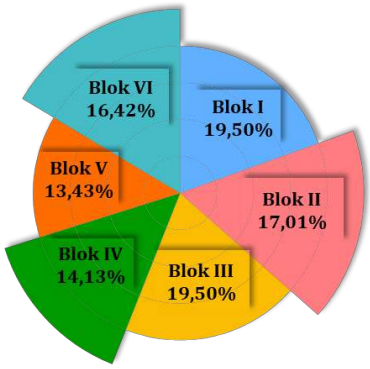
Tabel 3.1 Tabel Sebaran Responden Menurut Wilayah

Nomor Blok	Kecamatan	Jumlah
(1)	(2)	(3)
Blok I	Jayanti	23
	Balaraja	57
	Cisoka	31
	Tigaraksa	45
	Solear	20
	Jambe	20
	Jumlah	**196**

Lanjutan Tabel 3.1

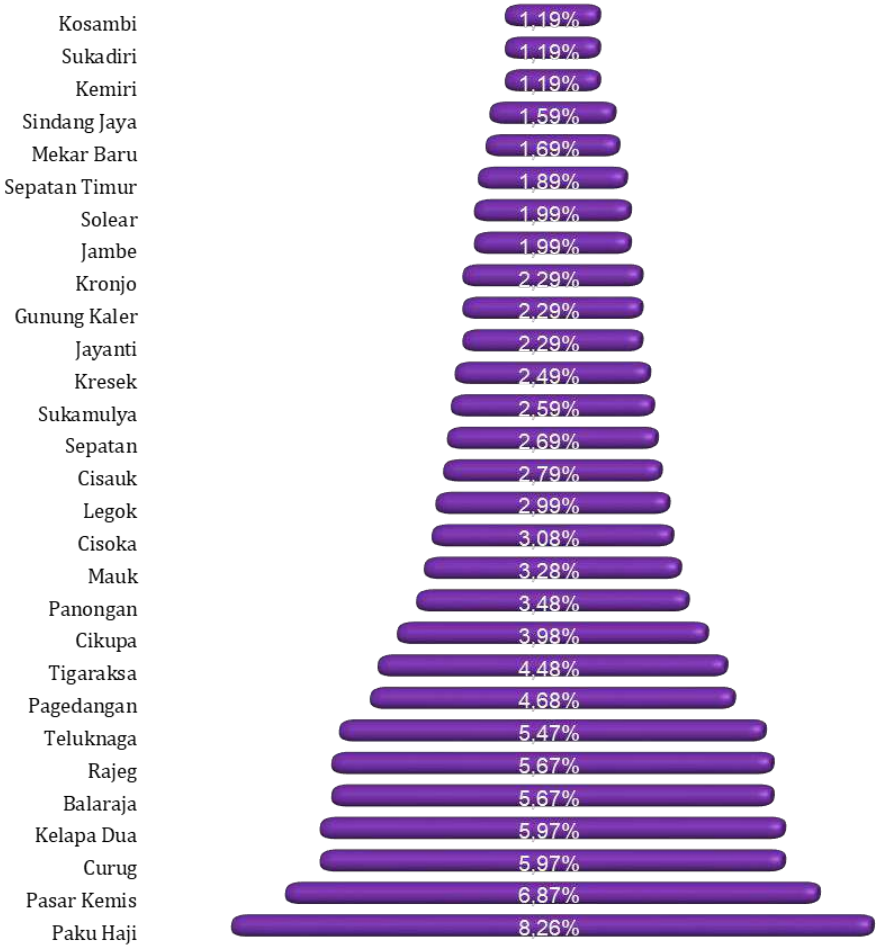
Nomor Blok	Kecamatan	Jumlah
(1)	(2)	(3)
Blok II	Mekar Baru	17
	Kronjo	23
	Mauk	33
	Sukadiri	12
	Gunung Kaler	23
	Kemiri	12
	Kresek	25
	Sukamulya	26
	Jumlah	**171**
Blok III	Paku Haji	83
	Sepatan	27
	Sepatan Timur	19
	Teluknaga	55
	Kosambi	12
	Jumlah	**196**
Blok IV	Rajeg	57
	Sindang Jaya	16
	Pasar Kemis	69
	Jumlah	**142**
Blok V	Cikupa	40
	Curug	60
	Panongan	35
	Jumlah	**135**
Blok VI	Legok	30
	Pagedangan	47
	Cisauk	28
	Kelapa Dua	60
	Jumlah	**165**
	Jumlah Total	**1005**

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



Grafik 3.1 Persentase Sebaran Responden menurut Blok Sampel

Blok I dan Blok III merupakan blok sampel yang memiliki jumlah responden terbanyak dengan persentase sebesar 19,50%. Sedangkan blok sampel yang memiliki jumlah responden paling sedikit terdapat pada kelompok wilayah Blok V dengan persentase sebesar 13,43%.



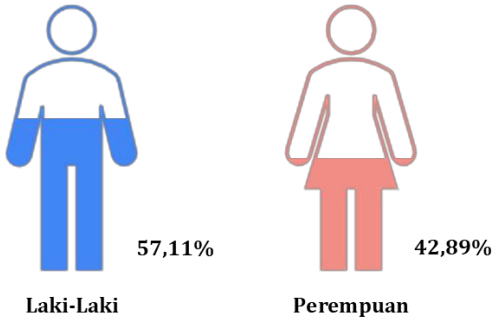
Grafik 3.2 Persentase Sebaran Responden menurut Kecamatan

Berdasarkan sebaran jumlah responden menurut wilayah, jumlah responden terbanyak terdapat pada wilayah kecamatan Paku Haji dengan persentase sebesar

8,26 persen sedangkan wilayah yang memiliki jumlah responden terkecil terdapat pada wilayah kecamatan Kosambi dengan persentase sebesar 1,19 persen.

3.1.2 Jumlah Responden menurut Jenis Kelamin

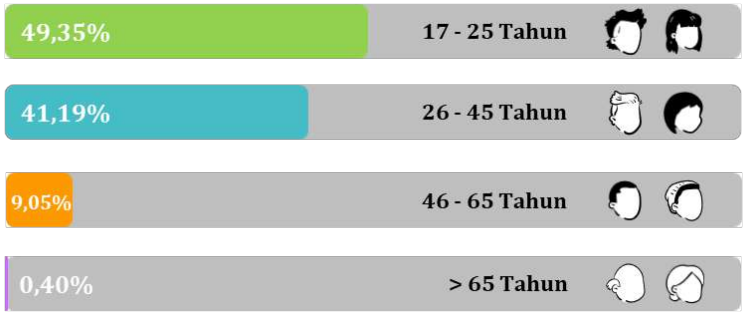
Responden berjenis kelamin laki-laki memiliki persentase terbanyak dengan persentase sebesar 57,11 persen sedangkan jumlah responden berjenis kelamin perempuan memiliki persentase 42,89 persen.



Grafik 3.3 Persentase Sebaran Responden menurut Jenis Kelamin

3.1.3 Jumlah Responden menurut Kelompok Usia

Salah satu kriteria dalam pelaksanaan survei ini adalah penduduk Kabupaten Tangerang yang berusia diatas 17 tahun. Jika dilihat dari jumlah responden berdasarkan kelompok usia menunjukkan bahwa jumlah responden terbesar terdapat pada rentang usia 17-25 tahun dengan proporsi sebesar 49,35 persen. sedangkan jumlah responden terkecil, yaitu pada rentang usia lebih dari (>) 65 tahun dengan jumlah proporsi sebesar 0,40 persen.

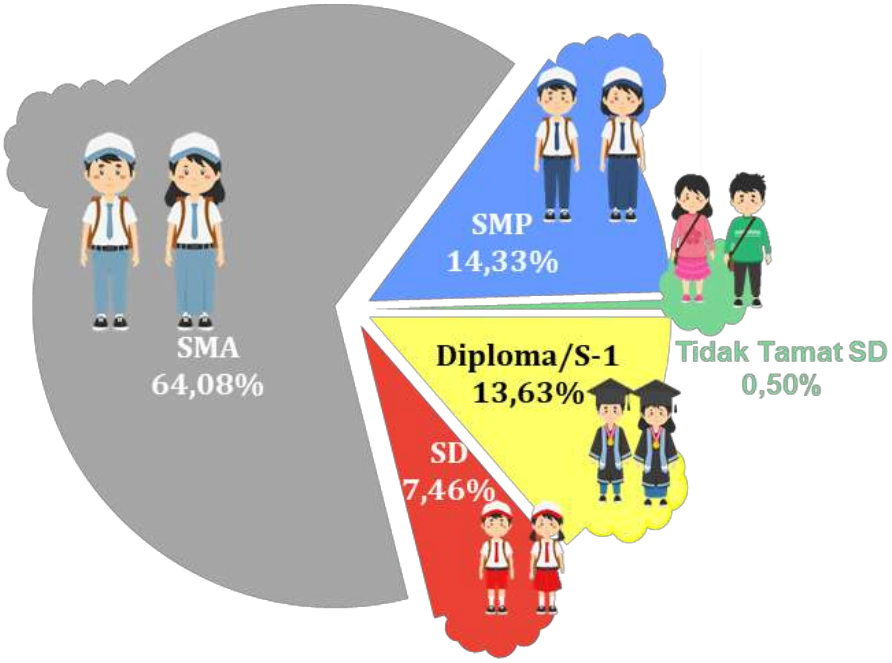


Grafik 3.4 Persentase Sebaran Responden menurut Kelompok Usia

3.1.4 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 64,08 persen. Adapun jumlah sebaran responden terkecil

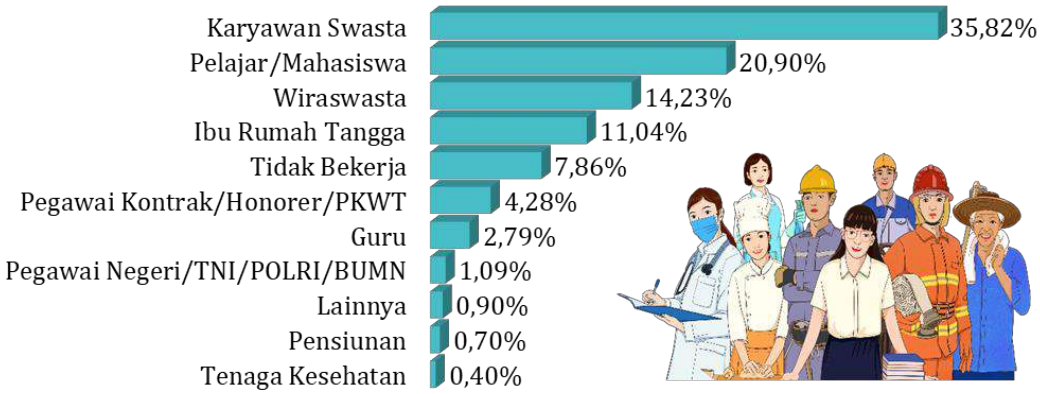
terdapat pada responden tidak tamat Sekolah Dasar (SD) dengan jumlah proporsi sebesar 0,50 persen.



Grafik 3.5 Persentase Sebaran Responden menurut Ijazah Terakhir

3.1.5 Sebaran Responden menurut Pekerjaan

Karyawan swasta merupakan pekerjaan yang paling mendominasi dengan proporsi sebesar 35,82 persen dari seluruh jumlah responden yang mengikuti survei. Sedangkan pekerjaan yang memiliki proporsi terkecil yaitu tenaga kesehatan dengan persentase sebesar 0,40 persen. Untuk pekerjaan lainnya yang memiliki proporsi sebesar 0,90 persen terdiri dari nelayan, serabutan, advokat, dan tukang parkir.

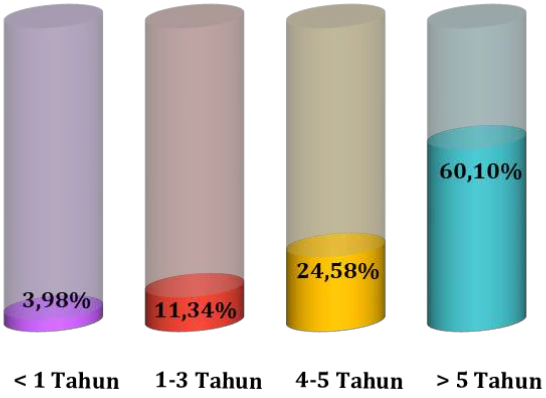


Grafik 3.6 Persentase Sebaran Responden menurut Pekerjaan

3.2 Perilaku Pengguna Handphone

3.2.1 Sebaran Responden menurut Penggunaan Handphone

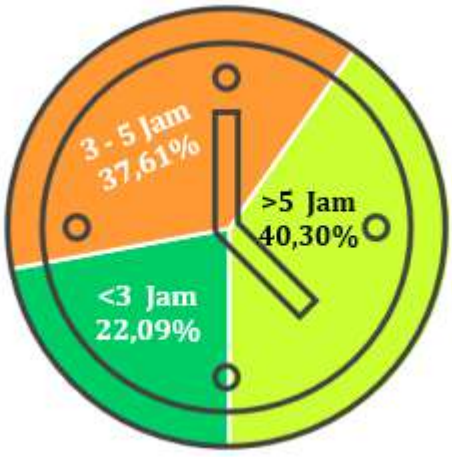
Penggunaan *handphone* menjadi salah satu kriteria yang digunakan dalam pelaksanaan survei ini. Menurut hasil survei terdapat 60,10 persen responden yang sudah menggunakan *handphone* lebih dari 5 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa sebagaian besar responden sudah lama menjadikan *handphone* sebagai alat yang mendukung aktivitas sehari-hari.



Grafik 3.7 Persentase Sebaran Responden menurut Penggunaan Handphone

3.2.2 Sebaran Responden menurut Penggunaan Handphone dalam Sehari

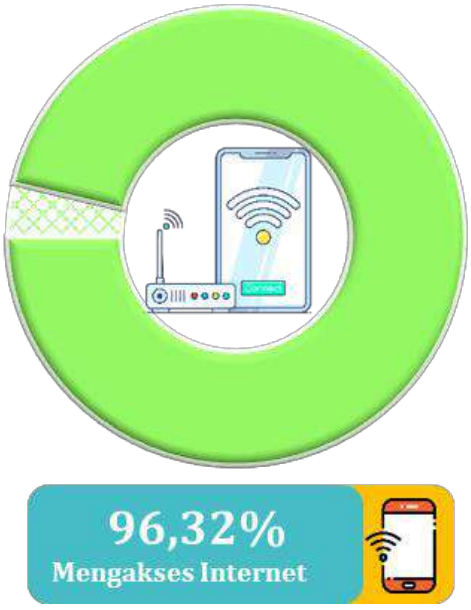
Berdasarkan data survei sebanyak 40,30 persen responden menggunakan handphone lebih dari 5 jam setiap harinya dan hanya sebagian kecil responden yang menggunakan *handphone* kurang dari 3 jam sehari yakni dengan persentase sebesar 22,09 persen.



Grafik 3.8 Persentase Sebaran Responden menurut Penggunaan Handphone dalam Sehari

3.2.3 Sebaran Responden menurut Akses Internet

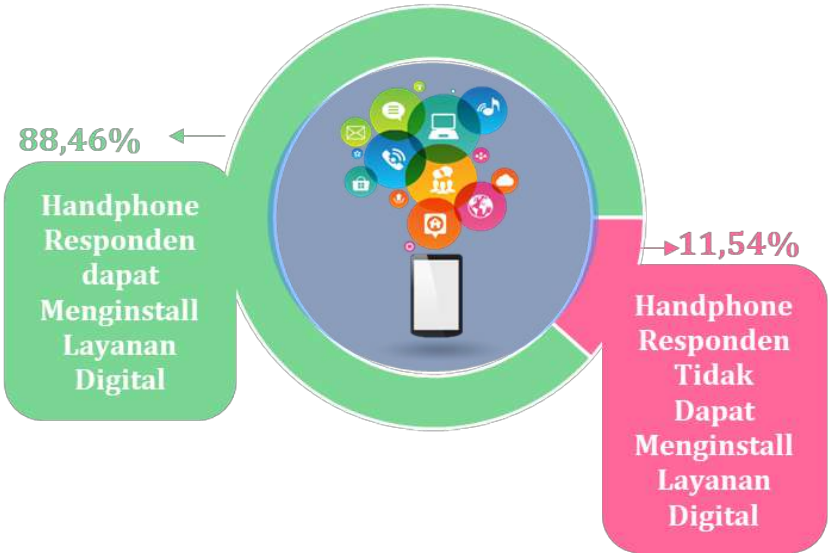
Sebagian besar responden dapat mengakses layanan internet dari handphone yang mereka miliki dengan persentase sebesar 96,32 persen.



Grafik 3.9 Persentase Sebaran Responden menurut Akses Internet

3.2.4 Sebaran Responden menurut Kemampuan Handphone dalam Menginstall Layanan Digital

Berdasarkan data survei, terdapat sejumlah 88,46 persen responden yang menjawab dapat melakukan penginstallan layanan digital dari handphone yang mereka miliki.

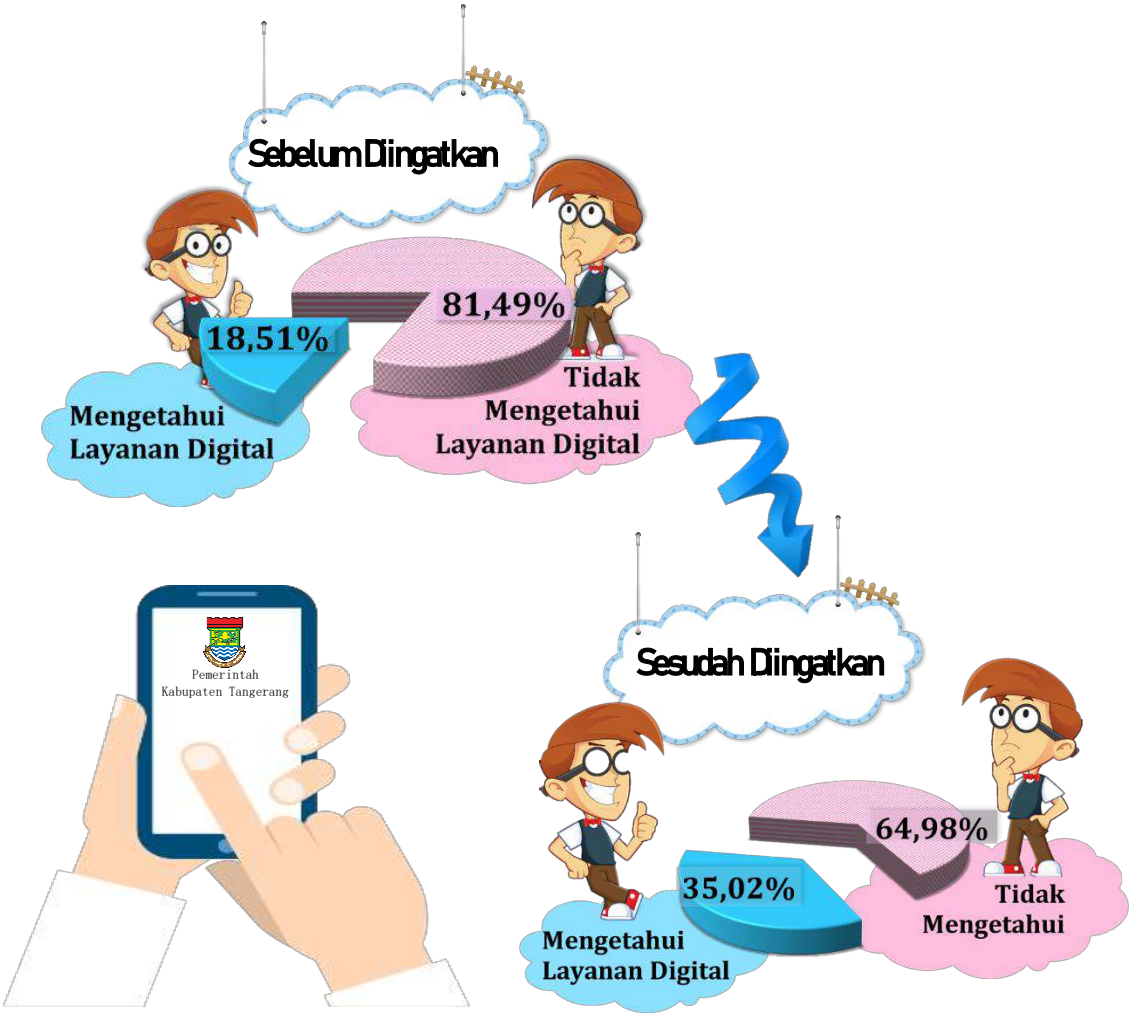


Grafik 3.10 Persentase Sebaran Responden menurut Kemampuan Handphone dalam Menginstall Layanan Digital

3.3 Pengetahuan Tentang Layanan Digital Pemerintah Daerah Kabupaten Tangerang

3.3.1 Sebaran Responden yang Mengetahui Mengenai Layanan Digital Pemerintah Daerah Kabupaten Tangerang

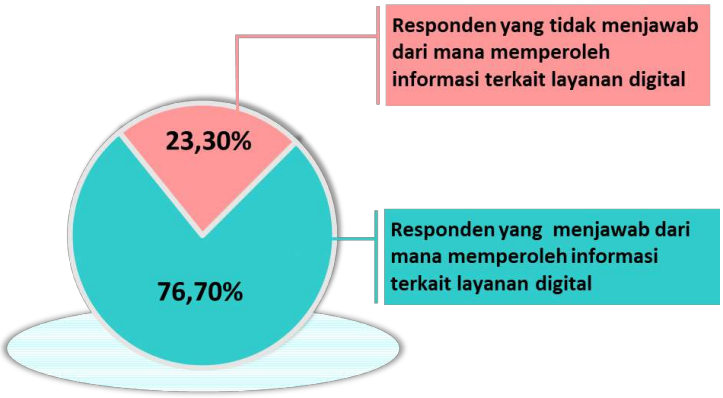
Hanya 18,51 persen responden yang menjawab mengetahui layanan digital Pemerintah Daerah Kabupaten Tangerang namun setelah dipandu oleh tenaga enumerator yang menjelaskan jenis-jenis layanan digital milik Pemerintah Daerah Kabupaten Tangerang ternyata persentase responden yang mengetahui layanan digital tersebut bertambah menjadi 35,02 persen.



Grafik 3.11 Perbandingan Responden yang Mengetahui Layanan Digital Antara Sebelum Diingatkan dengan Sesudah Diingatkan oleh Tenaga Enumerator (dalam persen)

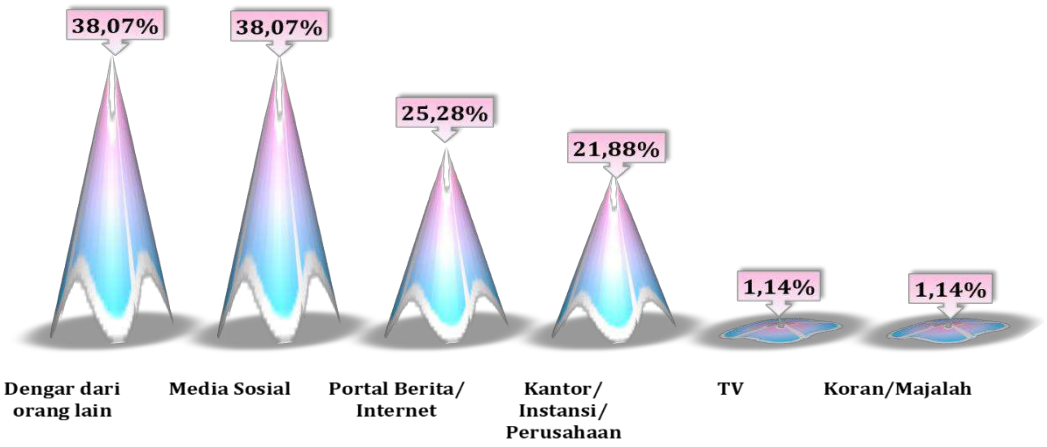
3.3.2 Sumber Informasi Responden terkait Layanan Digital

Dari 35,02 persen responden yang menggunakan layanan digital, hanya 76,70 persen diantaranya yang menjawab dari mana memperoleh informasi terkait layanan digital atau sejumlah 270 orang responden.



Grafik 3.12 Persentase Responden yang Menjawab dan yang Tidak Menjawab dari mana Memperoleh Informasi terkait Layanan Digital

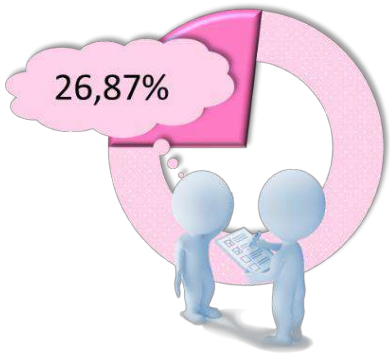
Berdasarkan jumlah responden yang menjawab dari mana memperoleh informasi terkait layanan digital didapatkan bahwa sebanyak 38,07 persen responden menjawab memperoleh informasi terkait layanan digital bersumber dari orang lain dan dari media sosial, sebanyak 25,28 persen responden menjawab memperoleh informasi terkait layanan digital dari portal berita/internet, sebanyak 21,88 persen responden menjawab memperoleh informasi terkait layanan digital dari kantor/instansi/perusahaan, serta sebanyak 1,14 persen responden menjawab memperoleh informasi terkait layanan digital dari koran/majalah. Adapun rinciannya dapat di lihat pada grafik di bawah ini.



Grafik 3.13 Persentase Sumber Informasi Responden terkait layanan digital Pemerintah Daerah Kabupaten Tangerang

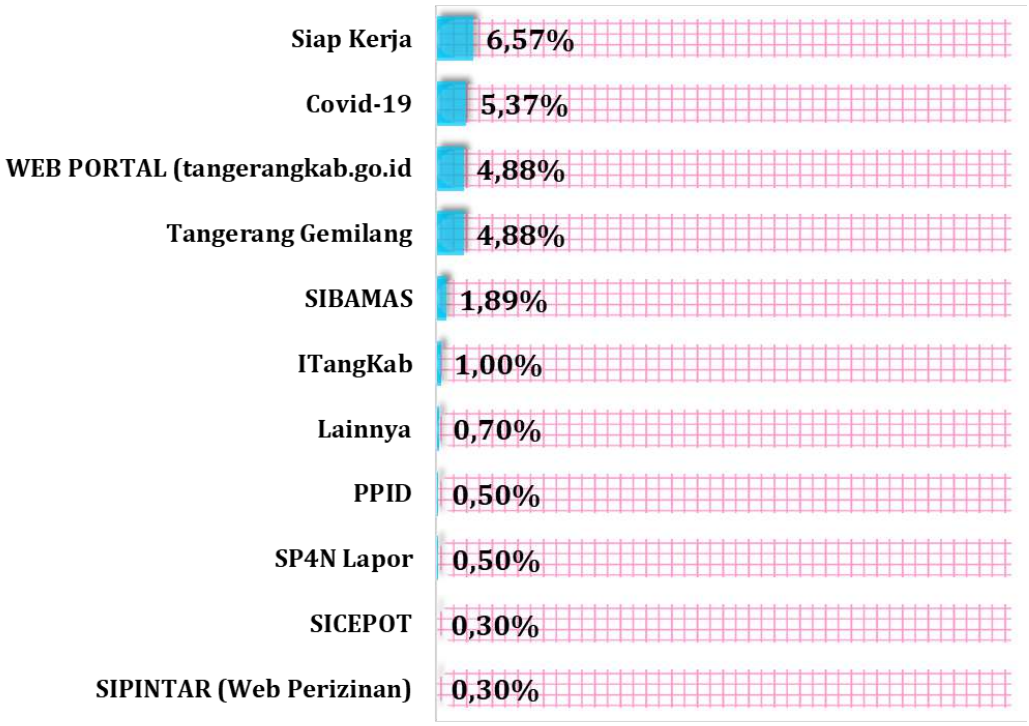
3.4 Penilaian Tentang Layanan Digital oleh Responden yang Pernah Menggunakan Layanan Digital Pemerintah Kabupaten Tangerang

Dari total 1005 orang responden yang disurvei, hanya 270 orang responden yang melakukan penilaian terkait layanan digital atau sejumlah 26,87 persen.



Grafik 3.14 Persentase Responden yang Melakukan Penilaian terhadap Layanan Digital

Adapun penjabaran dari 26,87 persen responden yang melakukan penilaian terkait layanan digital tersebut terdiri dari 6,57 persen atau sejumlah 66 orang responden yang memberikan penilaian terhadap layanan digital siap kerja, 5,37 persen atau sejumlah 54 orang responden yang memberikan penilaian terhadap layanan digital covid-19, 4,88 persen atau sejumlah 49 orang responden yang memberikan penilaian terhadap layanan digital WEB Portal (tangerangkab.go.id) dan layanan digital Tangerang Gemilang, 1,89 persen atau sejumlah 19 orang responden yang memberikan penilaian terhadap layanan digital SIBAMAS, 1,00 persen atau sejumlah 10 orang responden yang memberikan penilaian terhadap layanan digital iTangKab, 0,70 persen atau sejumlah 7 orang responden yang memberikan penilaian terhadap layanan digital lainnya (iPBB dan pembuatan KTP), 0,50 persen atau sejumlah 5 orang responden yang memberikan penilaian terhadap layanan digital PPID dan layanan digital SP4N Lapor, 0,30 persen atau sejumlah 3 orang responden yang memberikan penilaian terhadap layanan digital SICEPOT dan layanan digital SIPINTAR. Adapun untuk penjabaran ini dapat dilihat pada grafik berikut:



Grafik 3.15 Sebaran Responden yang Melakukan Penilaian terhadap Layanan Digital Pemerintah Kabupaten Tangerang

3.4.1 Penilaian Responden Terkait Tangerang Gemilang

Dari seluruh responden yang melakukan penilaian terkait **tampilan layanan digital Tangerang Gemilang sangat menarik**, sebanyak 20,41 persen responden yang melakukan penilaian terhadap layanan digital tersebut menjawab sangat setuju, 59,18 persen responden menjawab setuju, serta 20,41 persen responden menjawab biasa saja .

Untuk penilaian terkait **fitur yang disediakan pada layanan digital Tangerang Gemilang bervariasi**, sebanyak 34,69 persen responden yang melakukan penilaian terhadap Tangerang Gemilang menjawab sangat setuju, sebanyak 40,82 persen responden menjawab setuju, sebanyak 22,45 persen responden menjawab biasa saja, serta sebanyak 2,04 persen responden menjawab tidak setuju.

Untuk penilaian terkait **layanan yang diberikan cukup lengkap**, sebanyak 22,45 persen responden yang melakukan penilaian terhadap Tangerang Gemilang menjawab sangat setuju, sebanyak 59,18 persen responden menjawab setuju, sebanyak 12,24 persen responden menjawab biasa saja, serta sebanyak 6,12 persen responden menjawab tidak setuju.

Untuk penilaian terkait l**ayanan digital sangat mudah digunakan**, sebanyak 20,41 persen responden yang melakukan penilaian terhadap Tangerang Gemilang menjawab sangat setuju, sebanyak 46,94 persen responden menjawab setuju, sebanyak 28,57 persen responden menjawab biasa saja, serta sebanyak 4,08 persen responden menjawab tidak setuju.

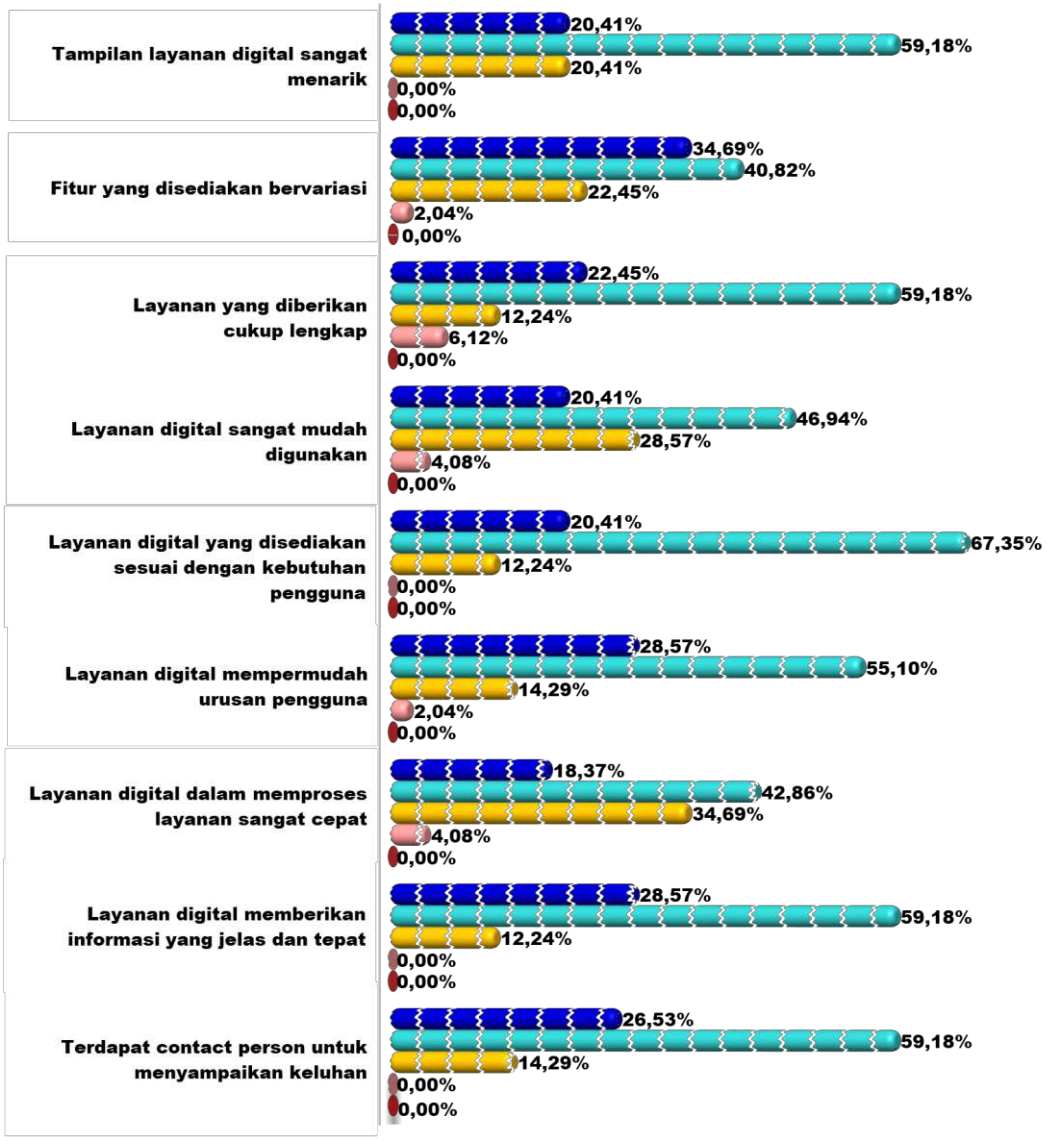
Untuk penilaian terkait l**ayanan digital yang disediakan sesuai dengan kebutuhan pengguna**, sebanyak 20,41 persen responden yang melakukan penilaian terhadap Tangerang Gemilang menjawab sangat setuju, sebanyak 67,35 persen responden menjawab setuju, serta sebanyak 12,24 persen responden menjawab biasa saja.

Untuk penilaian terkait l**ayanan digital mempermudah urusan pengguna**, sebanyak 28,57 persen responden yang melakukan penilaian terhadap Tangerang Gemilang menjawab sangat setuju, sebanyak 55,10 persen responden menjawab setuju, sebanyak 14,29 persen responden menjawab biasa saja, serta sebanyak 4,08 persen responden menjawab tidak setuju.

Untuk penilaian terkait l**ayanan digital dalam memproses layanan sangat cepat**, sebanyak 18,37 persen responden yang melakukan penilaian terhadap Tangerang Gemilang menjawab sangat setuju, sebanyak 42,86 persen responden menjawab setuju, sebanyak 34,69 persen responden menjawab biasa saja, serta sebanyak 4,08 persen responden menjawab tidak setuju.

Untuk penilaian terkait l**ayanan digital memberikan informasi yang jelas dan tepat**, sebanyak 28,57 persen responden yang melakukan penilaian terhadap Tangerang Gemilang menjawab sangat setuju, sebanyak 59,18 persen responden menjawab setuju, serta sebanyak 12,24 persen responden menjawab biasa saja.

Untuk penilaian terkait terdapat ***contact person*** **untuk menyampaikan keluhan**, sebanyak 26,53 persen responden yang melakukan penilaian terhadap Tangerang Gemilang menjawab sangat setuju, sebanyak 59,18 persen responden menjawab setuju, serta sebanyak 14,29 persen responden menjawab biasa saja. Adapun semua uraian terkait penilaian layanan digital Tangerang Gemilang dapat dilihat pada grafik di bawah ini.



	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 digital yang disediakan sesuai dengan kebutuhan pengguna	Layanan digital sangat mudah digunakan	Layanan yang diberikan cukup lengkap	Fitur yang disediakan bervariasi	Tampilan layanan digital sangat menarik
Sangat Setuju	26,53%	28,57%	18,37%	28,57%	20,41%	20,41%	22,45%	34,69%	20,41%
Setuju	59,18%	59,18%	42,86%	55,10%	67,35%	46,94%	59,18%	40,82%	59,18%
Biasa Saja	14,29%	12,24%	34,69%	14,29%	12,24%	28,57%	12,24%	22,45%	20,41%
Tidak Setuju	0,00%	0,00%	4,08%	2,04%	0,00%	4,08%	6,12%	2,04%	0,00%
Sangat Tidak Setuju	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

Grafik 3.16 Penilaian Responden atas Aplikasi Tangerang Gemilang

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

Dari seluruh responden yang melakukan penilaian terkait **tampilan layanan digital Web Portal (tangerangkab.go.id) sangat menarik**, sebanyak 12,24 persen responden yang melakukan penilaian terhadap layanan digital tersebut menjawab sangat setuju, sebanyak 57,14 persen responden menjawab setuju, sebanyak 28,57 persen responden menjawab biasa saja, serta sebanyak 2,04 persen responden menjawab tidak setuju.

Untuk penilaian terkait **fitur yang disediakan pada layanan digital Web Portal (tangerangkab.go.id) bervariasi**, sebanyak 10,20 persen responden yang melakukan penilaian terhadap Web Portal (tangerangkab.go.id) menjawab sangat setuju, sebanyak 59,18 persen responden menjawab setuju, sebanyak 28,57 persen responden menjawab biasa saja, serta sebanyak 2,04 responden menjawab tidak setuju.

Untuk penilaian terkait **layanan yang diberikan cukup lengkap**, sebanyak 14,29 persen responden yang melakukan penilaian terhadap Web Portal (tangerangkab.go.id) menjawab sangat setuju, sebanyak 61,22 persen responden menjawab setuju, sebanyak 18,37 persen responden menjawab biasa saja, serta sebanyak 6,12 persen responden menjawab tidak setuju.

Untuk penilaian terkait l**ayanan digital sangat mudah digunakan**, sebanyak 16,33 persen responden yang melakukan penilaian terhadap Web Portal (tangerangkab.go.id) menjawab sangat setuju, sebanyak 65,31 persen responden menjawab setuju, sebanyak 16,33 persen responden menjawab biasa saja, serta sebanyak 2,04 persen responden menjawab tidak setuju.

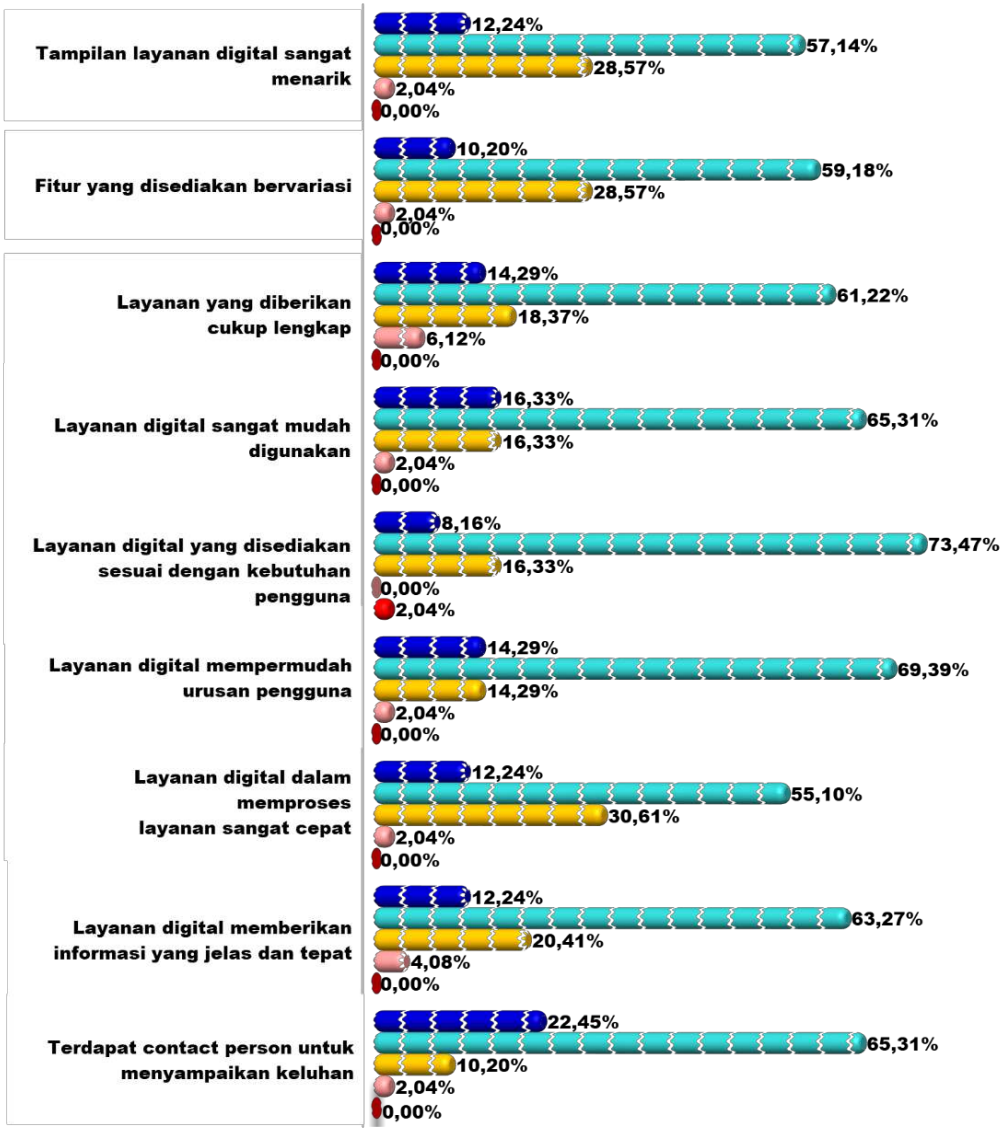
Untuk penilaian terkait l**ayanan digital yang disediakan sesuai dengan kebutuhan pengguna**, sebanyak 8,16 persen responden yang melakukan penilaian terhadap Web Portal (tangerangkab.go.id) menjawab sangat setuju, sebanyak 73,47 persen responden menjawab setuju, sebanyak 16,33 persen responden menjawab biasa saja, serta 2,04 persen responden menjawab sangat tidak setuju.

Untuk penilaian terkait l**ayanan digital mempermudah urusan pengguna**, sebanyak 14,29 persen responden yang melakukan penilaian terhadap Web Portal (tangerangkab.go.id) menjawab sangat setuju, sebanyak 69,39 persen responden menjawab setuju, sebanyak 14,29 persen responden menjawab biasa saja, serta sebanyak 2,04 persen responden menjawab tidak setuju.

Untuk penilaian terkait l**ayanan digital dalam memproses layanan sangat cepat**, sebanyak 12,24 persen responden yang melakukan penilaian terhadap Web Portal (tangerangkab.go.id) menjawab sangat setuju, sebanyak 55,10 persen responden menjawab setuju, sebanyak 30,61 persen responden menjawab biasa saja, serta sebanyak 2,04 persen responden menjawab tidak setuju.

Untuk penilaian terkait l**ayanan digital memberikan informasi yang jelas dan tepat**, sebanyak 12,24 persen responden yang melakukan penilaian terhadap Web Portal (tangerangkab.go.id) menjawab sangat setuju, sebanyak 63,27 persen responden menjawab setuju, sebanyak 20,41 persen responden menjawab biasa saja, serta sebanyak 4,08 persen responden menjawab tidak setuju.

Untuk penilaian terkait terdapat ***contact person*** **untuk menyampaikan keluhan**, sebanyak 22,45 persen responden yang melakukan penilaian terhadap Web Portal (tangerangkab.go.id) menjawab sangat setuju, sebanyak 65,31 persen responden menjawab setuju, sebanyak 10,20 persen responden menjawab biasa saja, serta 2,04 persen responden menjawab tidak setuju. Adapun semua uraian terkait penilaian layanan digital Web Portal (tangerangkab.go.id) dapat dilihat pada grafik di bawah ini.



	Terdapat contact person untuk menyampaikan keluhan	Layanan digital memberikan informasi yang jelas dan tepat	Layanan digital dalam memproses layanan sangat cepat	Layanan digital memperm udah urusan pengguna	Layanan digital yang disedia kan sesuai dengan kebutuh an pengguna	Layanan digital sangat mudah diguna kan	Layanan yang diberikan cukup lengkap	Fitur yang disedia kan ber variasi	Tampilan layanan digital sangat menarik
Sangat Setuju	22,45%	12,24%	12,24%	14,29%	8,16%	16,33%	14,29%	10,20%	12,24%
Setuju	65,31%	63,27%	55,10%	69,39%	73,47%	65,31%	61,22%	59,18%	57,14%
Biasa Saja	10,20%	20,41%	30,61%	14,29%	16,33%	16,33%	18,37%	28,57%	28,57%
Tidak Setuju	2,04%	4,08%	2,04%	2,04%	0,00%	2,04%	6,12%	2,04%	2,04%
Sangat Tidak Setuju	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,04%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

Grafik 3.17 Penilaian Responden atas Layanan Digital WEB PORTAL (tangerangkab.go.id)

3.4.3 Penilaian Terkait Layanan Digital SP4N Lapor

Dari seluruh responden yang melakukan penilaian terkait **tampilan layanan digital SP4N Lapor sangat menarik**, sebanyak 60,00 persen responden yang melakukan penilaian terhadap layanan digital tersebut menjawab setuju, serta sebanyak 40,00 persen responden menjawab biasa saja.

Untuk penilaian terkait **fitur yang disediakan pada layanan digital SP4N Lapor bervariasi**, sebanyak 40,00 persen responden yang melakukan penilaian terhadap SP4N Lapor menjawab sangat setuju, sebanyak 20,00 persen responden menjawab setuju, serta sebanyak 40,00 persen responden menjawab biasa saja.

Untuk penilaian terkait **layanan yang diberikan cukup lengkap**, sebanyak 40,00 persen responden yang melakukan penilaian terhadap SP4N Lapor menjawab sangat setuju, sebanyak 20,00 persen responden menjawab setuju, serta sebanyak 40,00 persen responden menjawab biasa saja.

Untuk penilaian terkait l**ayanan digital sangat mudah digunakan**, sebanyak 40,00 persen responden yang melakukan penilaian terhadap SP4N Lapor menjawab sangat setuju, sebanyak 20,00 persen responden menjawab setuju, serta sebanyak 40,00 persen responden menjawab biasa saja.

Untuk penilaian terkait l**ayanan digital yang disediakan sesuai dengan kebutuhan pengguna**, sebanyak 20,00 persen responden yang melakukan penilaian terhadap SP4N Lapor menjawab sangat setuju, sebanyak 40,00 persen responden menjawab setuju, serta sebanyak 40,00 persen responden menjawab biasa saja.

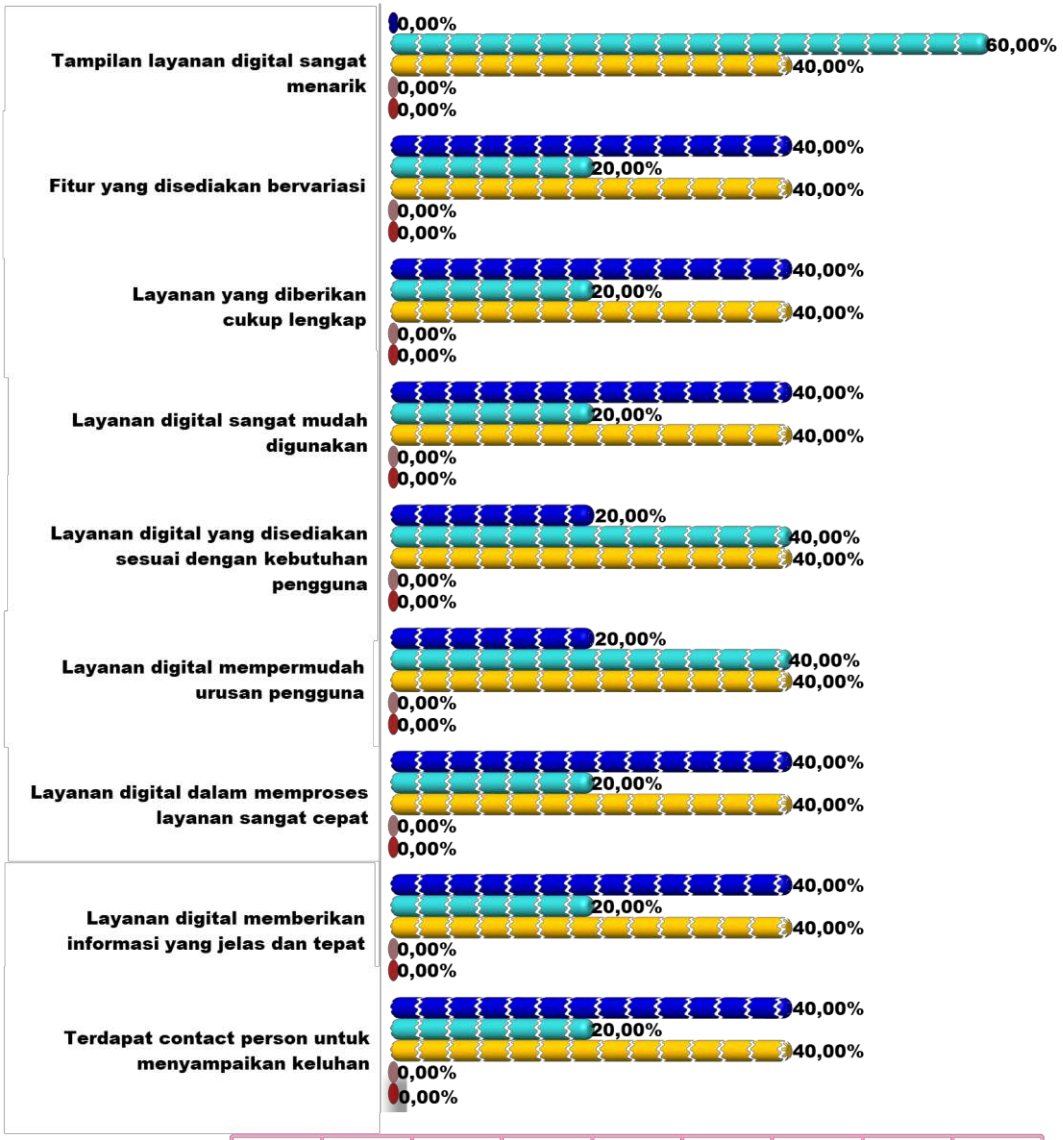
Untuk penilaian terkait l**ayanan digital mempermudah urusan pengguna**, sebanyak 20,00 persen responden yang melakukan penilaian terhadap SP4N Lapor menjawab sangat setuju, sebanyak 40,00 persen responden menjawab setuju, serta sebanyak 40,00 persen responden menjawab biasa saja.

Untuk penilaian terkait l**ayanan digital dalam memproses layanan sangat cepat**, sebanyak 40,00 persen responden yang melakukan penilaian terhadap SP4N Lapor menjawab sangat setuju, sebanyak 20,00 persen responden menjawab setuju, serta sebanyak 40,00 persen responden menjawab biasa saja.

Untuk penilaian terkait l**ayanan digital memberikan informasi yang jelas dan tepat**, sebanyak 40,00 persen responden yang melakukan penilaian terhadap SP4N Lapor menjawab sangat setuju, sebanyak 20,00 persen responden menjawab setuju, serta sebanyak 40,00 persen responden menjawab biasa saja.

Untuk penilaian terkait terdapat ***contact person*** **untuk menyampaikan keluhan**, sebanyak 40,00 persen responden yang melakukan penilaian terhadap

SP4N Lapor menjawab sangat setuju, sebanyak 20,00 persen responden menjawab setuju, serta sebanyak 40,00 persen responden menjawab biasa saja. Adapun semua uraian terkait penilaian layanan digital SP4N Lapor dapat dilihat pada grafik di bawah ini.



	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 digital yang disediakan sesuai dengan kebutuhan pengguna	Layanan digital sangat mudah digunakan	Layanan yang diberikan cukup lengkap	Fitur yang disediakan bervariasi	Tampilan layanan digital sangat menarik
Sangat Setuju	40,00%	40,00%	40,00%	20,00%	20,00%	40,00%	40,00%	40,00%	0,00%
Setuju	20,00%	20,00%	20,00%	40,00%	40,00%	20,00%	20,00%	20,00%	60,00%
Biasa Saja	40,00%	40,00%	40,00%	40,00%	40,00%	40,00%	40,00%	40,00%	40,00%
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 3.18 Penilaian Responden atas Layanan Digital SP4N Lapor

3.4.4 Penilaian Terkait Layanan Digital Siap Kerja

Dari seluruh responden yang melakukan penilaian terkait **tampilan layanan digital Siap Kerja sangat menarik**, sebanyak 7,58 persen responden yang melakukan penilaian terhadap layanan digital tersebut menjawab sangat setuju, sebanyak 43,94 persen responden menjawab setuju, serta sebanyak 48,48 persen responden menjawab biasa saja.

Untuk penilaian terkait **fitur yang disediakan pada layanan digital Siap Kerja bervariasi**, sebanyak 15,15 persen responden yang melakukan penilaian terhadap Siap Kerja menjawab sangat setuju, sebanyak 50,00 persen responden menjawab setuju, sebanyak 31,82 persen responden menjawab biasa saja, serta 3,03 persen menjawab tidak setuju.

Untuk penilaian terkait **layanan yang diberikan cukup lengkap**, sebanyak 18,18 persen responden yang melakukan penilaian terhadap Siap Kerja menjawab sangat setuju, sebanyak 45,45 persen responden menjawab setuju, sebanyak 30,30 persen responden menjawab biasa saja, serta 6,06 persen responden menjawab tidak setuju.

Untuk penilaian terkait l**ayanan digital sangat mudah digunakan**, sebanyak 21,21 persen responden yang melakukan penilaian terhadap Siap Kerja menjawab sangat setuju, sebanyak 51,52 persen responden menjawab setuju, sebanyak 22,73 persen responden menjawab biasa saja, serta sebanyak 4,55 persen responden menjawab tidak setuju.

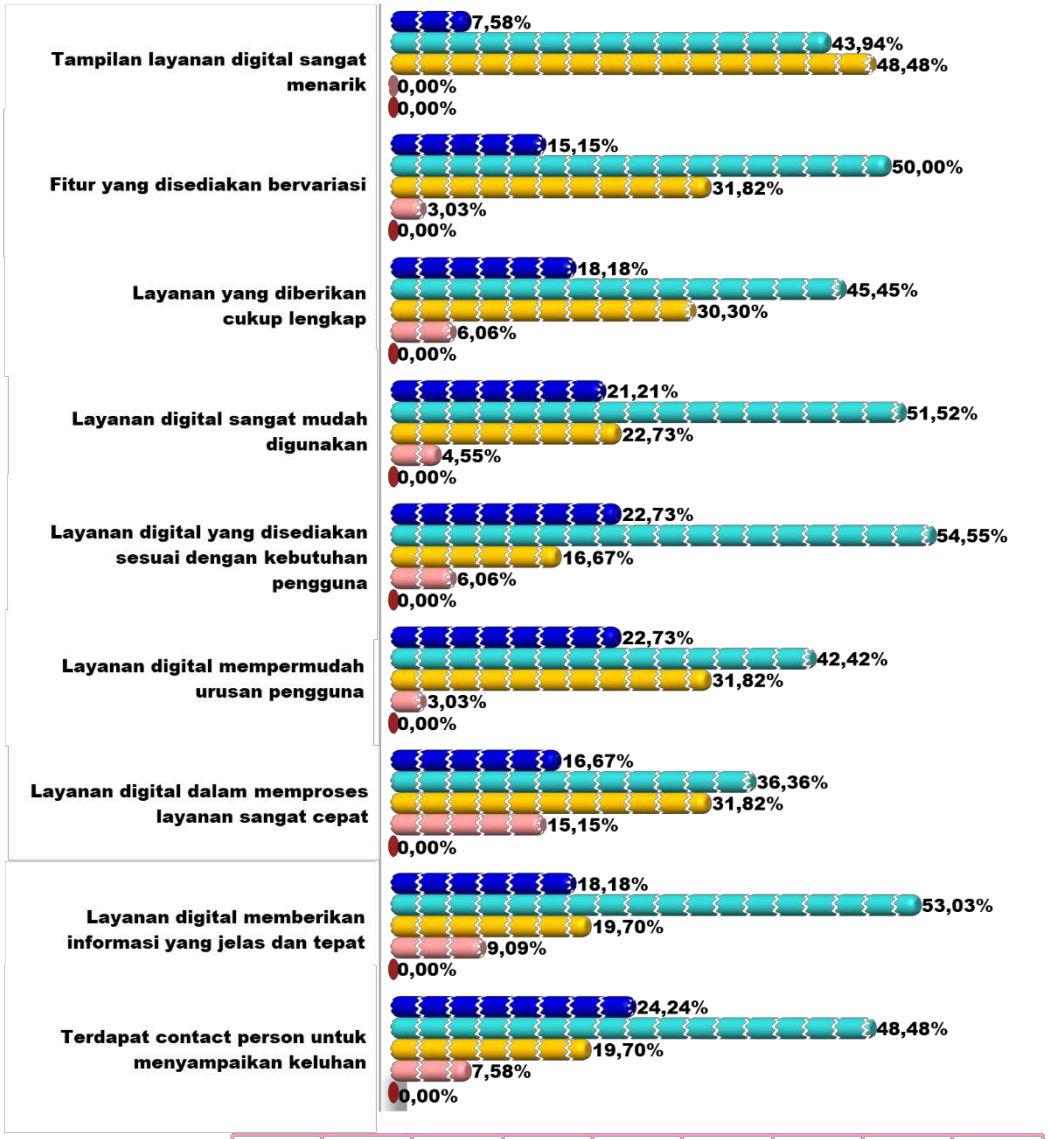
Untuk penilaian terkait l**ayanan digital yang disediakan sesuai dengan kebutuhan pengguna**, sebanyak 22,73 persen responden yang melakukan penilaian terhadap Siap Kerja menjawab sangat setuju, sebanyak 54,55 persen responden menjawab setuju, sebanyak 16,67 persen responden menjawab biasa saja, serta 6,06 persen menjawab tidak setuju.

Untuk penilaian terkait l**ayanan digital mempermudah urusan pengguna**, sebanyak 22,73 persen responden yang melakukan penilaian terhadap Siap Kerja menjawab sangat setuju, sebanyak 42,42 persen responden menjawab setuju, sebanyak 31,82 persen responden menjawab biasa saja, serta 3,03 persen responden menjawab tidak setuju.

Untuk penilaian terkait l**ayanan digital dalam memproses layanan sangat cepat**, sebanyak 16,67 persen responden yang melakukan penilaian terhadap Siap Kerja menjawab sangat setuju, sebanyak 36,36 persen responden menjawab setuju, sebanyak 31,82 persen responden menjawab biasa saja, serta 15,15 persen menjawab tidak setuju.

Untuk penilaian terkait l**ayanan digital memberikan informasi yang jelas dan tepat**, sebanyak 18,18 persen responden yang melakukan penilaian terhadap Siap Kerja menjawab sangat setuju, sebanyak 53,03 persen responden menjawab setuju, sebanyak 19,70 persen responden menjawab biasa saja, serta 9,09 persen responden menjawab tidak setuju.

Untuk penilaian terkait terdapat ***contact person*** **untuk menyampaikan keluhan**, sebanyak 24,24 persen responden yang melakukan penilaian terhadap Siap Kerja menjawab sangat setuju, sebanyak 48,48 persen responden menjawab setuju, sebanyak 19,70 persen responden menjawab biasa saja, serta 7,58 persen responden menjawab tidak setuju. Adapun semua uraian terkait penilaian layanan digital Siap Kerja dapat dilihat pada grafik di bawah ini.



	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 digital yang disediakan sesuai dengan kebutuhan pengguna	Layanan digital sangat mudah digunakan	Layanan yang diberikan cukup lengkap	Fitur yang disediakan bervariasi	Tampilan layanan digital sangat menarik
Sangat Setuju	24,24%	18,18%	16,67%	22,73%	22,73%	21,21%	18,18%	15,15%	7,58%
Setuju	48,48%	53,03%	36,36%	42,42%	54,55%	51,52%	45,45%	50,00%	43,94%
Biasa Saja	19,70%	19,70%	31,82%	31,82%	16,67%	22,73%	30,30%	31,82%	48,48%
Tidak Setuju	7,58%	9,09%	15,15%	3,03%	6,06%	4,55%	6,06%	3,03%	0,00%
Sangat Tidak Setuju	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

Grafik 3.19 Penilaian Responden atas Layanan Digital Siap Kerja

3.4.5 Penilaian Terkait Layanan Digital Sipintar

Dari seluruh responden yang melakukan penilaian terkait **tampilan layanan digital Sipintar sangat menarik**, sebanyak 33,33 persen responden menjawab setuju, serta sebanyak 66,67 persen responden menjawab biasa saja.

Untuk penilaian terkait **fitur yang disediakan pada layanan digital Sipintar bervariasi**, sebanyak 33,33 persen responden yang melakukan penilaian terhadap Sipintar menjawab sangat setuju, serta sebanyak 66,67 persen responden menjawab setuju.

Untuk penilaian terkait **layanan yang diberikan cukup lengkap**, sebanyak 33,33 persen responden yang melakukan penilaian terhadap Sipintar menjawab sangat setuju, sebanyak 33,33 persen responden menjawab setuju, serta sebanyak 33,33 persen responden menjawab biasa saja.

Untuk penilaian terkait l**ayanan digital sangat mudah digunakan**, sebanyak 66,67 persen responden menjawab setuju, serta sebanyak 33,33 persen responden menjawab biasa saja.

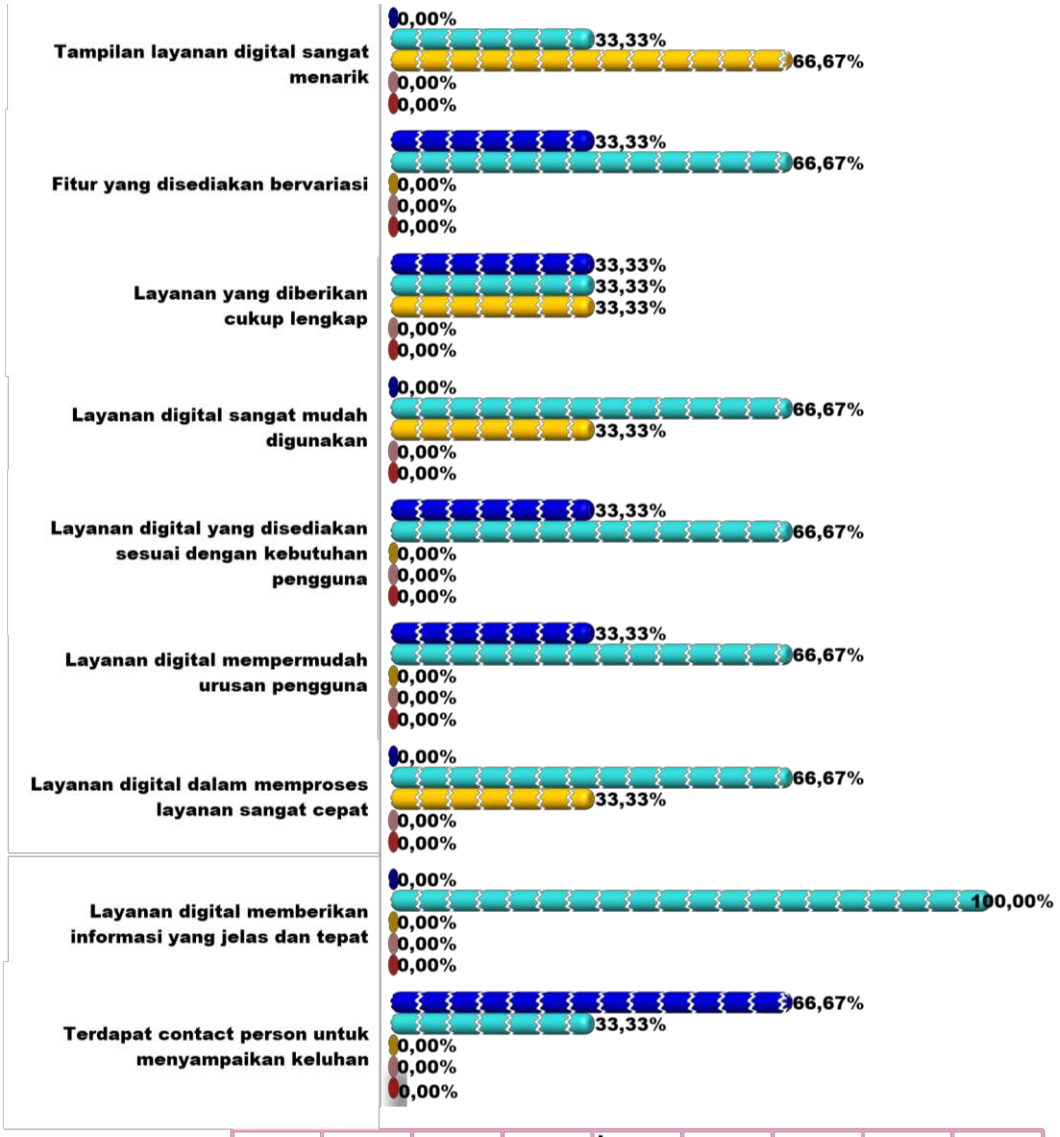
Untuk penilaian terkait l**ayanan digital yang disediakan sesuai dengan kebutuhan pengguna**, sebanyak 33,33 persen responden yang melakukan penilaian terhadap Sipintar menjawab sangat setuju, serta sebanyak 66,67 persen responden menjawab setuju.

Untuk penilaian terkait l**ayanan digital mempermudah urusan pengguna**, sebanyak 33,33 persen responden yang melakukan penilaian terhadap Sipintar menjawab sangat setuju, serta sebanyak 66,67 persen responden menjawab setuju.

Untuk penilaian terkait l**ayanan digital dalam memproses layanan sangat cepat**, sebanyak 66,67 persen responden yang melakukan penilaian terhadap Sipintar menjawab sangat setuju, serta sebanyak 33,33 persen responden menjawab setuju.

Untuk penilaian terkait l**ayanan digital memberikan informasi yang jelas dan tepat**, sebanyak 100 persen responden yang melakukan penilaian terhadap Sipintar menjawab sangat setuju.

Untuk penilaian terkait **terdapat *contact person* untuk menyampaikan keluhan**, sebanyak 66,67 persen responden yang melakukan penilaian terhadap Sipintar menjawab sangat setuju, serta sebanyak 33,33 persen responden menjawab setuju. Adapun semua uraian terkait penilaian layanan digital Sipintar dapat dilihat pada grafik di bawah ini.



	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 digital yang disediakan sesuai dengan kebutuhan pengguna	Layanan digital sangat mudah digunakan	Layanan yang diberikan cukup lengkap	Fitur yang disediakan bervariasi	Tampilan layanan digital sangat menarik
Sangat Setuju	66,67%	0,00%	0,00%	33,33%	33,33%	0,00%	33,33%	33,33%	0,00%
Setuju	33,33%	100,00%	66,67%	66,67%	66,67%	66,67%	33,33%	66,67%	33,33%
Biasa Saja	0,00%	0,00%	33,33%	0,00%	0,00%	33,33%	33,33%	0,00%	66,67%
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 3.20 Penilaian Responden atas Layanan Digital Sipintar

3.4.6 Penilaian Terkait SIBAMAS

Dari seluruh responden yang melakukan penilaian terkait **tampilan layanan digital Sibamas sangat menarik**, sebanyak 15,79 persen responden yang melakukan penilaian terhadap layanan digital tersebut menjawab sangat setuju,

sebanyak 31,58 persen responden menjawab setuju, sebanyak 47,37 persen responden menjawab biasa saja, serta 5,26 responden menjawab tidak setuju.

Untuk penilaian terkait **fitur yang disediakan pada layanan digital Sibamas bervariasi**, sebanyak 63,16 persen responden yang melakukan penilaian terhadap Sibamas menjawab setuju, serta sebanyak 36,84 persen responden menjawab biasa saja.

Untuk penilaian terkait **layanan yang diberikan cukup lengkap**, sebanyak 36,84 persen responden yang melakukan penilaian terhadap Sibamas menjawab sangat setuju, sebanyak 36,84 persen responden menjawab setuju, sebanyak 26,32 persen responden menjawab biasa saja.

Untuk penilaian terkait **layanan digital sangat mudah digunakan**, sebanyak 31,58 persen responden yang melakukan penilaian terhadap Sibamas menjawab sangat setuju, sebanyak 52,63 persen responden menjawab setuju, sebanyak 10,53 persen responden menjawab biasa saja, serta sebanyak 5,26 persen responden menjawab tidak setuju.

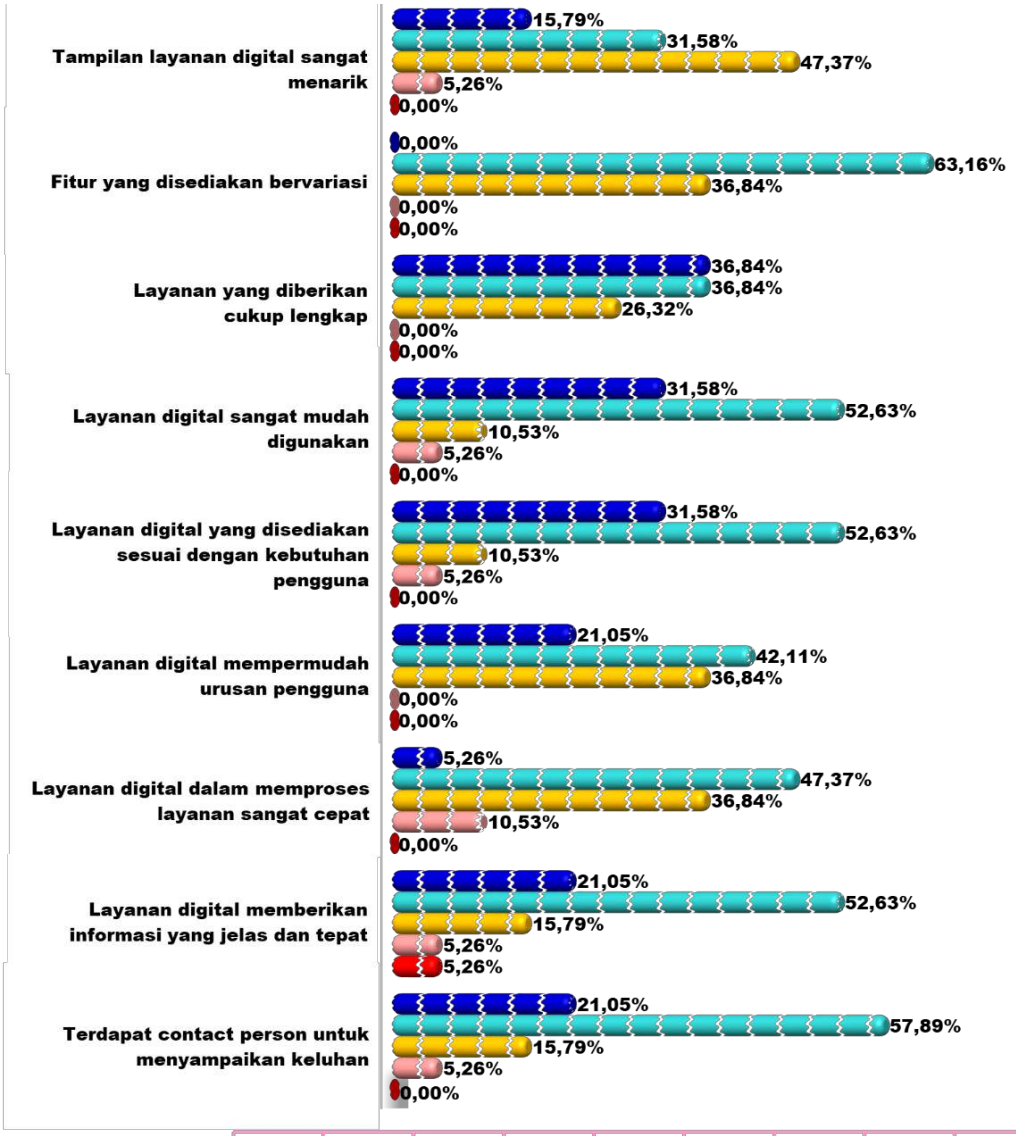
Untuk penilaian terkait **layanan digital yang disediakan sesuai dengan kebutuhan pengguna**, sebanyak 31,58 persen responden yang melakukan penilaian terhadap Sibamas menjawab sangat setuju, sebanyak 52,63 persen responden menjawab setuju, sebanyak 10,53 persen responden menjawab biasa saja, serta 5,26 persen menjawab tidak setuju.

Untuk penilaian terkait **layanan digital mempermudah urusan pengguna**, sebanyak 21,05 persen responden yang melakukan penilaian terhadap Sibamas menjawab sangat setuju, sebanyak 42,11 persen responden menjawab setuju, sebanyak 36,84 persen responden menjawab biasa saja, serta 10,53 persen responden menjawab tidak setuju.

Untuk penilaian terkait **layanan digital dalam memproses layanan sangat cepat**, sebanyak 5,26 persen responden yang melakukan penilaian terhadap Sibamas menjawab sangat setuju, sebanyak 47,37 persen responden menjawab setuju, sebanyak 36,84 persen responden menjawab biasa saja, serta 10,53 persen menjawab tidak setuju.

Untuk penilaian terkait **layanan digital memberikan informasi yang jelas dan tepat**, sebanyak 21,05 persen responden yang melakukan penilaian terhadap Sibamas menjawab sangat setuju, sebanyak 52,63 persen responden menjawab setuju, sebanyak 15,79 persen responden menjawab biasa saja, 5,26 persen responden menjawab tidak setuju, serta 5,26 persen responden menjawab sangat tidak setuju.

Untuk penilaian terkait **terdapat contact person untuk menyampaikan keluhan**, sebanyak 21,05 persen responden yang melakukan penilaian terhadap Sibamas menjawab sangat setuju, sebanyak 57,89 persen responden menjawab setuju, sebanyak 15,79 persen responden menjawab biasa saja, serta 5,26 persen responden menjawab tidak setuju. Adapun semua uraian terkait penilaian layanan digital Sibamas dapat dilihat pada grafik di bawah ini.



	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 digital yang disediakan sesuai dengan kebutuhan pengguna	Layanan digital sangat mudah digunakan	Layanan yang diberikan cukup lengkap	Fitur yang disediakan bervariasi	Tampilan layanan digital sangat menarik
Sangat Setuju	21,05%	21,05%	5,26%	21,05%	31,58%	31,58%	36,84%	0,00%	15,79%
Setuju	57,89%	52,63%	47,37%	42,11%	52,63%	52,63%	36,84%	63,16%	31,58%
Biasa Saja	15,79%	15,79%	36,84%	36,84%	10,53%	10,53%	26,32%	36,84%	47,37%
Tidak Setuju	5,26%	5,26%	10,53%	0,00%	5,26%	5,26%	0,00%	0,00%	5,26%
Sangat Tidak Setuju	0,00%	5,26%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

Grafik 3.21 Penilaian Responden atas Layanan Digital Sibamas

3.4.7 Penilaian Terkait PPID

Dari seluruh responden yang melakukan penilaian terkait **tampilan layanan digital PPID sangat menarik**, sebanyak 40,00 persen responden yang melakukan penilaian terhadap layanan digital tersebut menjawab sangat setuju, serta sebanyak 60,00 persen responden menjawab setuju.

Untuk penilaian terkait **fitur yang disediakan pada layanan digital PPID bervariasi**, sebanyak 20,00 persen responden yang melakukan penilaian terhadap PPID menjawab sangat setuju, sebanyak 40,00 persen responden menjawab setuju, serta sebanyak 40,00 persen responden menjawab biasa saja.

Untuk penilaian terkait **layanan yang diberikan cukup lengkap**, sebanyak 40,00 persen responden yang melakukan penilaian terhadap PPID menjawab sangat setuju, sebanyak 40,00 persen responden menjawab setuju, serta sebanyak 20,00 persen responden menjawab tidak setuju.

Untuk penilaian terkait **layanan digital sangat mudah digunakan**, sebanyak 60,00 persen responden yang melakukan penilaian terhadap PPID menjawab sangat setuju, serta sebanyak 40,00 persen responden menjawab setuju.

Untuk penilaian terkait **layanan digital yang disediakan sesuai dengan kebutuhan pengguna**, sebanyak 80,00 persen responden yang melakukan penilaian terhadap PPID menjawab sangat setuju, serta sebanyak 20,00 persen responden menjawab setuju.

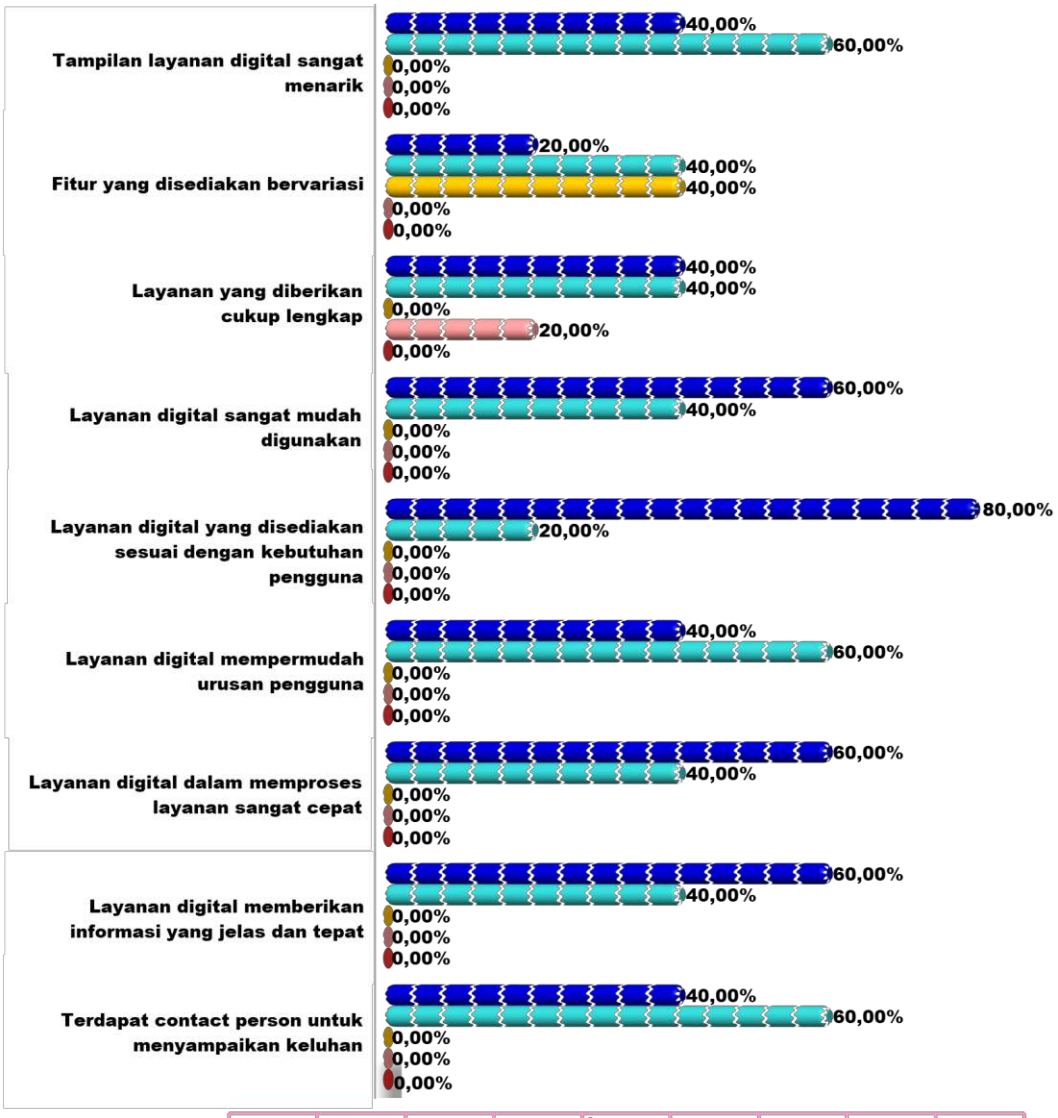
Untuk penilaian terkait **layanan digital mempermudah urusan pengguna**, sebanyak 40,00 persen responden yang melakukan penilaian terhadap PPID menjawab sangat setuju, serta sebanyak 60,00 persen responden menjawab setuju.

Untuk penilaian terkait **layanan digital dalam memproses layanan sangat cepat**, sebanyak 60,00 persen responden yang melakukan penilaian terhadap PPID menjawab sangat setuju, serta sebanyak 40,00 persen responden menjawab setuju.

Untuk penilaian **terkait layanan digital memberikan informasi yang jelas dan tepat**, sebanyak 60,00 persen responden yang melakukan penilaian terhadap PPID menjawab sangat setuju, serta sebanyak 40,00 persen responden menjawab setuju.

Untuk penilaian terkait **terdapat contact person untuk menyampaikan keluhan**, sebanyak 40,00 persen responden yang melakukan penilaian terhadap PPID menjawab sangat setuju, serta sebanyak 60,00 persen responden menjawab

setuju. Adapun semua uraian terkait penilaian layanan digital PPID dapat dilihat pada grafik di bawah ini.



	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 digital yang disediakan sesuai dengan kebutuhan pengguna	Layanan digital sangat mudah digunakan	Layanan yang diberikan cukup lengkap	Fitur yang disediakan bervariasi	Tampilan layanan digital sangat menarik
Sangat Setuju	40,00%	60,00%	60,00%	40,00%	80,00%	60,00%	40,00%	20,00%	40,00%
Setuju	60,00%	40,00%	40,00%	60,00%	20,00%	40,00%	40,00%	40,00%	60,00%
Biasa Saja	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	40,00%	0,00%
Tidak Setuju	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	20,00%	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 3.22 Penilaian Responden atas Layanan Digital PPID

3.4.8 Penilaian Terkait Covid-19

Dari seluruh responden yang melakukan penilaian terkait **tampilan layanan digital Covid-19 sangat menarik**, sebanyak 12,96 persen responden yang melakukan penilaian terhadap layanan digital tersebut menjawab sangat setuju, sebanyak 48,15 persen responden menjawab setuju, serta sebanyak 38,89 persen responden menjawab biasa saja.

Untuk penilaian terkait **fitur yang disediakan pada layanan digital Covid-19 bervariasi**, sebanyak 18,52 persen responden yang melakukan penilaian terhadap Covid-19 menjawab sangat setuju, sebanyak 51,85 persen responden menjawab setuju, sebanyak 25,93 persen responden menjawab biasa saja, serta 3,70 persen responden menjawab tidak setuju.

Untuk penilaian terkait **layanan yang diberikan cukup lengkap**, sebanyak 25,93 persen responden yang melakukan penilaian terhadap Covid-19 menjawab sangat setuju, sebanyak 50,00 persen responden menjawab setuju, sebanyak 22,22 persen responden menjawab biasa saja, serta 1,85 persen responden menjawab sangat tidak setuju.

Untuk penilaian terkait **layanan digital sangat mudah digunakan**, sebanyak 20,37 persen responden yang melakukan penilaian terhadap Covid-19 menjawab sangat setuju, sebanyak 53,70 persen responden menjawab setuju, sebanyak 20,37 persen responden menjawab biasa saja, serta sebanyak 5,56 persen responden menjawab tidak setuju.

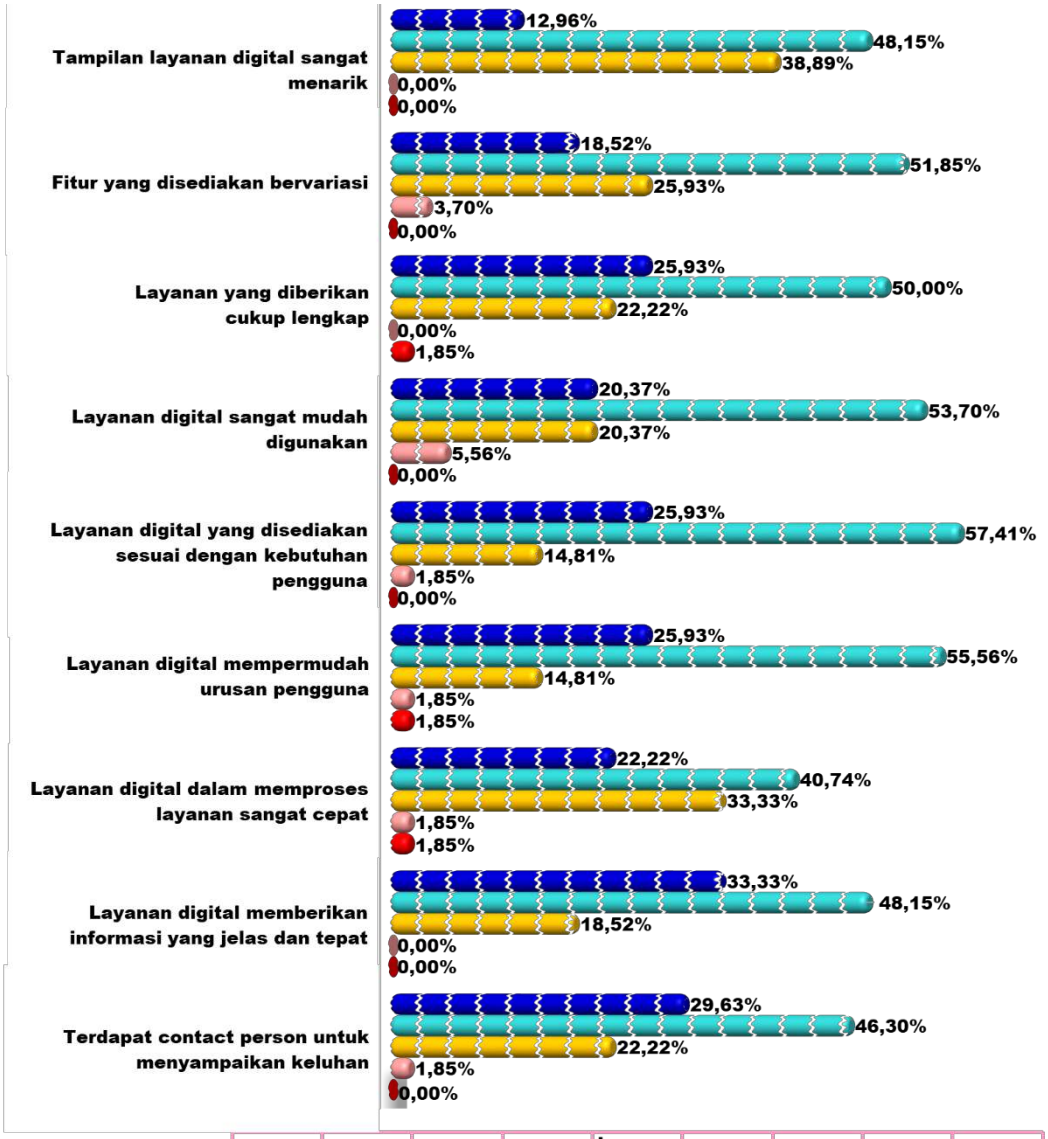
Untuk penilaian terkait **layanan digital yang disediakan sesuai dengan kebutuhan pengguna**, sebanyak 25,93 persen responden yang melakukan penilaian terhadap Covid-19 menjawab sangat setuju, sebanyak 57,41 persen responden menjawab setuju, sebanyak 14,81 persen responden menjawab biasa saja, serta 1,85 persen menjawab tidak setuju.

Untuk penilaian terkait **layanan digital mempermudah urusan pengguna**, sebanyak 25,93 persen responden yang melakukan penilaian terhadap Covid-19 menjawab sangat setuju, sebanyak 55,56 persen responden menjawab setuju, sebanyak 14,81 persen responden menjawab biasa saja, sebanyak 1,85 persen responden menjawab tidak setuju, serta 1,85 persen responden menjawab sangat tidak setuju.

Untuk penilaian terkait **layanan digital dalam memproses layanan sangat cepat**, sebanyak 22,22 persen responden yang melakukan penilaian terhadap Covid-19 menjawab sangat setuju, sebanyak 40,74 persen responden menjawab setuju, sebanyak 33,33 persen responden menjawab biasa saja, sebanyak 1,85 persen responden menjawab tidak setuju, serta 1,85 persen responden menjawab sangat tidak setuju.

Untuk penilaian terkait **layanan digital memberikan informasi yang jelas dan tepat**, sebanyak 33,33 persen responden yang melakukan penilaian terhadap Covid-19 menjawab sangat setuju, sebanyak 48,15 persen responden menjawab setuju, serta sebanyak 18,52 persen responden menjawab biasa saja.

Untuk penilaian terkait **terdapat contact person untuk menyampaikan keluhan**, sebanyak 29,63 persen responden yang melakukan penilaian terhadap Covid-19 menjawab sangat setuju, sebanyak 46,30 persen responden menjawab setuju, sebanyak 22,22 persen responden menjawab biasa saja, serta 1,85 persen responden menjawab tidak setuju. Adapun semua uraian terkait penilaian layanan digital Covid-19 dapat dilihat pada grafik di bawah ini.



	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 digital yang disediakan sesuai dengan kebutuhan pengguna	Layanan digital sangat mudah digunakan	Layanan yang diberikan cukup lengkap	Fitur yang disediakan bervariasi	Tampilan layanan digital sangat menarik
Sangat Setuju	29,63%	33,33%	22,22%	25,93%	25,93%	20,37%	25,93%	18,52%	12,96%
Setuju	46,30%	48,15%	40,74%	55,56%	57,41%	53,70%	50,00%	51,85%	48,15%
Biasa Saja	22,22%	18,52%	33,33%	14,81%	14,81%	20,37%	22,22%	25,93%	38,89%
Tidak Setuju	1,85%	0,00%	1,85%	1,85%	1,85%	5,56%	0,00%	3,70%	0,00%
Sangat Tidak Setuju	0,00%	0,00%	1,85%	1,85%	0,00%	0,00%	1,85%	0,00%	0,00%

Grafik 3.23 Penilaian Responden atas Layanan Digital Covid-19

3.4.9 Penilaian Terkait SICEPOT

Dari seluruh responden yang melakukan penilaian terkait **tampilan layanan digital SICEPOT sangat menarik**, sebanyak 66,67 persen responden yang

melakukan penilaian terhadap layanan digital tersebut menjawab sangat setuju, serta sebanyak 33,33 persen responden menjawab sangat tidak setuju.

Untuk penilaian terkait **fitur yang disediakan pada layanan digital SICEPOT bervariasi**, sebanyak 33,33 persen responden yang melakukan penilaian terhadap SICEPOT menjawab setuju, sebanyak 33,33 persen responden menjawab biasa saja, serta 33,33 persen responden menjawab sangat tidak setuju.

Untuk penilaian terkait **layanan yang diberikan cukup lengkap**, sebanyak 66,67 persen responden yang melakukan penilaian terhadap SICEPOT menjawab sangat setuju, serta 33,33 persen responden menjawab sangat tidak setuju.

Untuk penilaian terkait **layanan digital sangat mudah digunakan**, sebanyak 66,67 persen responden yang melakukan penilaian terhadap SICEPOT menjawab setuju, serta sebanyak 33,33 persen responden menjawab sangat tidak setuju.

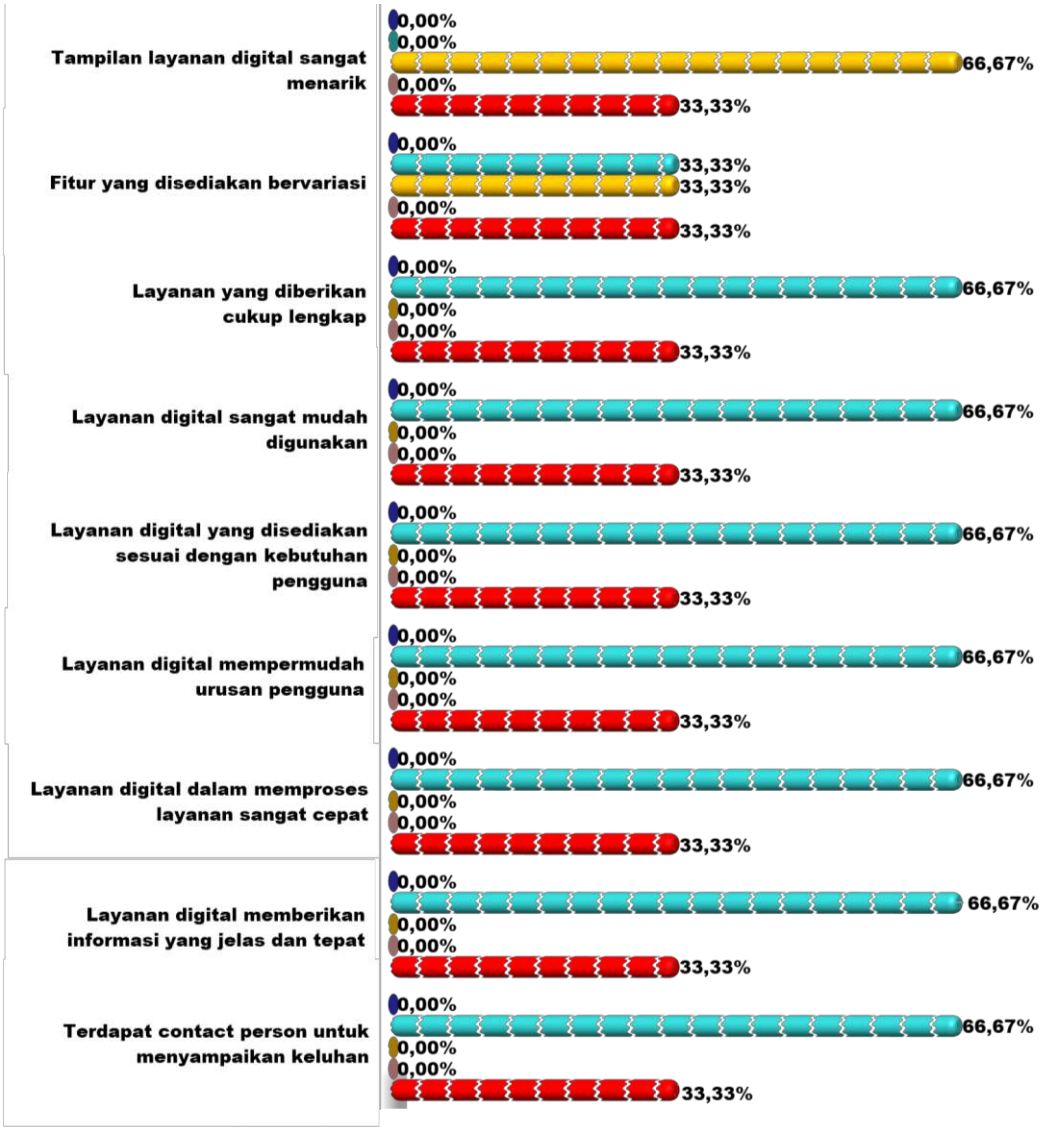
Untuk penilaian terkait **layanan digital yang disediakan sesuai dengan kebutuhan pengguna**, sebanyak 66,67 persen responden yang melakukan penilaian terhadap SICEPOT menjawab setuju, serta sebanyak 33,33 persen responden menjawab sangat tidak setuju.

Untuk penilaian terkait **layanan digital mempermudah urusan pengguna**, sebanyak 66,67 persen responden yang melakukan penilaian terhadap SICEPOT menjawab setuju, serta sebanyak 33,33 persen responden menjawab sangat tidak setuju.

Untuk penilaian terkait **layanan digital dalam memproses layanan sangat cepat**, sebanyak 66,67 persen responden yang melakukan penilaian terhadap SICEPOT menjawab setuju, serta sebanyak 33,33 persen responden menjawab sangat tidak setuju.

Untuk penilaian terkait **layanan digital memberikan informasi yang jelas dan tepat**, sebanyak 66,67 persen responden yang melakukan penilaian terhadap SICEPOT menjawab setuju, serta sebanyak 33,33 persen responden menjawab sangat tidak setuju.

Untuk penilaian terkait **terdapat contact person untuk menyampaikan keluhan**, sebanyak 66,67 persen responden yang melakukan penilaian terhadap SICEPOT menjawab setuju, serta sebanyak 33,33 persen responden menjawab sangat tidak setuju. Adapun semua uraian terkait penilaian layanan digital SICEPOT dapat dilihat pada grafik di bawah ini.



	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 digital yang disediakan sesuai dengan kebutuhan pengguna	Layanan digital sangat mudah digunakan	Layanan yang diberikan cukup lengkap	Fitur yang disediakan bervariasi	Tampilan layanan digital sangat menarik
Sangat Setuju	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Setuju	66,67%	66,67%	66,67%	66,67%	66,67%	66,67%	66,67%	33,33%	0,00%
Biasa Saja	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	33,33%	66,67%
Tidak Setuju	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Sangat Tidak Setuju	33,33%	33,33%	33,33%	33,33%	33,33%	33,33%	33,33%	33,33%	33,33%

Grafik 3.24 Penilaian Responden atas Layanan Digital Sicepot

3.4.10 Penilaian Terkait ITangKab

Dari seluruh responden yang melakukan penilaian terkait **tampilan layanan digital ITangkab sangat menarik**, sebanyak 60,00 persen responden yang melakukan penilaian terhadap layanan digital tersebut menjawab setuju, serta sebanyak 40,00 persen responden menjawab responden menjawab biasa saja.

Untuk penilaian terkait **fitur yang disediakan pada layanan digital ITangkab bervariasi**, sebanyak 60,00 persen responden yang melakukan penilaian terhadap layanan digital tersebut menjawab setuju, serta sebanyak 40,00 persen responden menjawab responden menjawab biasa saja.

Untuk penilaian terkait **layanan yang diberikan cukup lengkap**, sebanyak 10,00 persen responden yang melakukan penilaian terhadap ITangkab menjawab sangat setuju, sebanyak 30,00 persen responden menjawab setuju, sebanyak 50,00 persen responden menjawab biasa saja, serta 10,00 persen responden menjawab tidak setuju.

Untuk penilaian terkait **layanan digital sangat mudah digunakan**, sebanyak 10,00 persen responden yang melakukan penilaian terhadap ITangkab menjawab sangat setuju, sebanyak 50,00 persen responden menjawab setuju, serta sebanyak 40,00 persen responden menjawab biasa saja.

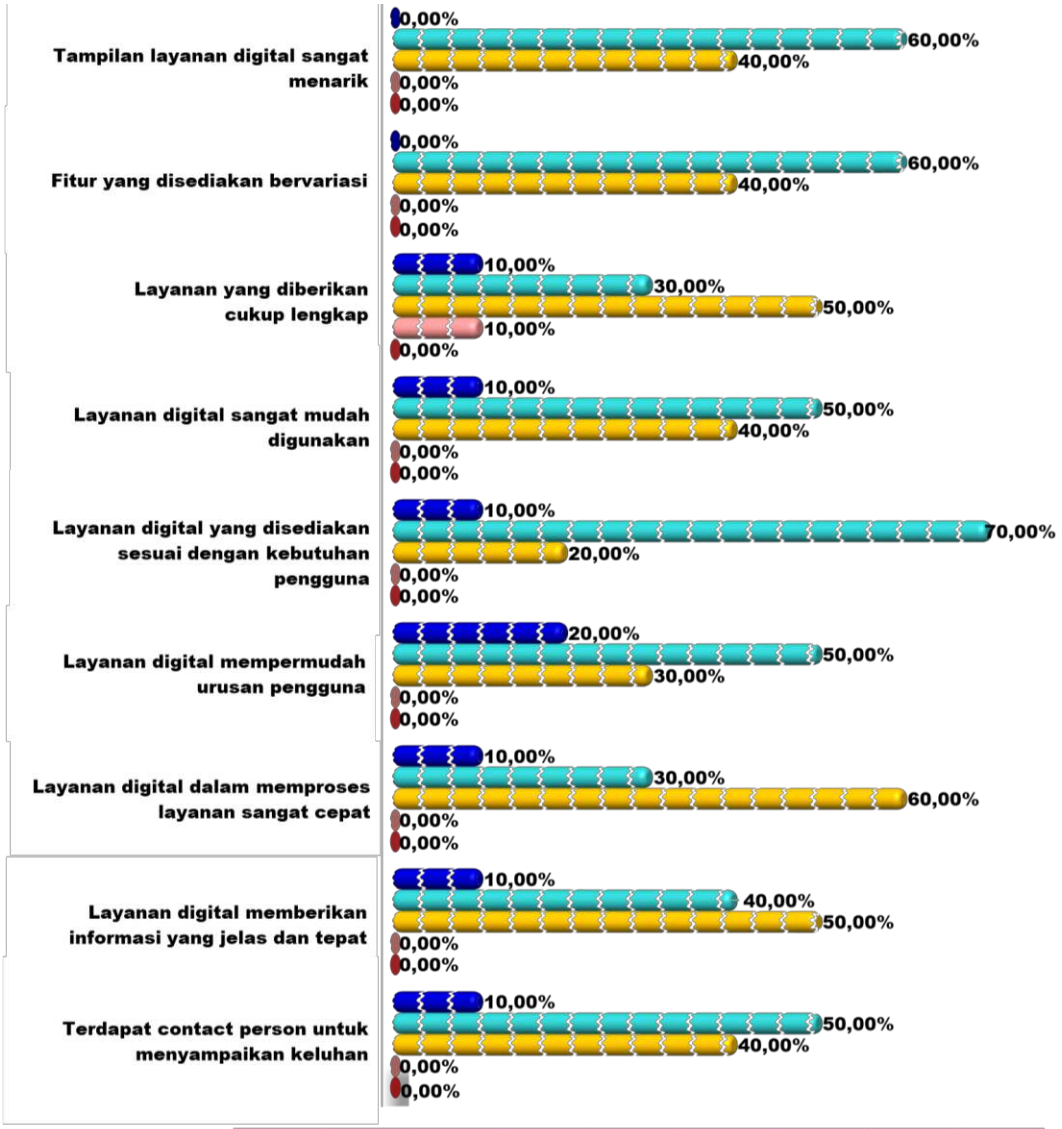
Untuk penilaian terkait **layanan digital yang disediakan sesuai dengan kebutuhan pengguna**, sebanyak 10,00 persen responden yang melakukan penilaian terhadap ITangkab menjawab sangat setuju, sebanyak 70,00 persen responden menjawab setuju, serta sebanyak 20,00 persen responden menjawab biasa saja.

Untuk penilaian terkait **layanan digital mempermudah urusan pengguna**, sebanyak 20,00 persen responden yang melakukan penilaian terhadap ITangkab menjawab sangat setuju, sebanyak 50,00 persen responden menjawab setuju, serta sebanyak 30,00 persen responden menjawab biasa saja.

Untuk penilaian terkait **layanan digital dalam memproses layanan sangat cepat**, sebanyak 10,00 persen responden yang melakukan penilaian terhadap ITangkab menjawab sangat setuju, sebanyak 30,00 persen responden menjawab setuju, serta sebanyak 60,00 persen responden menjawab biasa saja.

Untuk penilaian terkait **layanan digital memberikan informasi yang jelas dan tepat**, sebanyak 10,00 persen responden yang melakukan penilaian terhadap ITangkab menjawab sangat setuju, sebanyak 40,00 persen responden menjawab setuju, serta sebanyak 50,00 persen responden menjawab biasa saja.

Untuk penilaian terkait **terdapat contact person untuk menyampaikan keluhan**, sebanyak 10,00 persen responden yang melakukan penilaian terhadap ITangkab menjawab sangat setuju, sebanyak 50,00 persen responden menjawab setuju, serta sebanyak 40,00 persen responden menjawab biasa saja. Adapun semua uraian terkait penilaian layanan digital ITangkab dapat dilihat pada grafik di bawah ini.



	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 digital yang disediakan sesuai dengan kebutuhan pengguna	Layanan digital sangat mudah digunakan	Layanan yang diberikan cukup lengkap	Fitur yang disediakan bervariasi	Tampilan layanan digital sangat menarik
Sangat Setuju	10,00%	10,00%	10,00%	20,00%	10,00%	10,00%	10,00%	0,00%	0,00%
Setuju	50,00%	40,00%	30,00%	50,00%	70,00%	50,00%	30,00%	60,00%	60,00%
Biasa Saja	40,00%	50,00%	60,00%	30,00%	20,00%	40,00%	50,00%	40,00%	40,00%
Tidak Setuju	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	10,00%	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 3.25 Penilaian Responden atas Layanan Digital ITangkab

3.4.11 Penilaian Terkait Layanan Digital Lainnya

Dari seluruh responden yang melakukan penilaian terkait **tampilan layanan Digital Lainnya sangat menarik**, sebanyak 42,86 persen responden yang melakukan penilaian terhadap layanan digital tersebut menjawab setuju, serta sebanyak 57,14 persen responden menjawab biasa saja.

Untuk penilaian terkait **fitur yang disediakan pada layanan digital Layanan Digital Lainnya bervariasi**, sebanyak 42,86 persen responden yang melakukan penilaian terhadap Layanan Digital Lainnya menjawab biasa saja, 42,86 persen responden menjawab tidak setuju, serta 14,29 persen responden menjawab sangat tidak setuju.

Untuk penilaian terkait **layanan yang diberikan cukup lengkap**, sebanyak 14,29 persen responden yang melakukan penilaian terhadap Layanan Digital Lainnya menjawab setuju, sebanyak 28,57 persen responden menjawab biasa saja, sebanyak 42,86 persen responden menjawab tidak setuju, serta sebanyak 14,29 persen responden menjawab sangat tidak setuju.

Untuk penilaian terkait **layanan digital sangat mudah digunakan**, sebanyak 28,57 persen responden yang melakukan penilaian terhadap Layanan Digital Lainnya menjawab setuju, serta sebanyak 71,43 persen responden menjawab biasa saja.

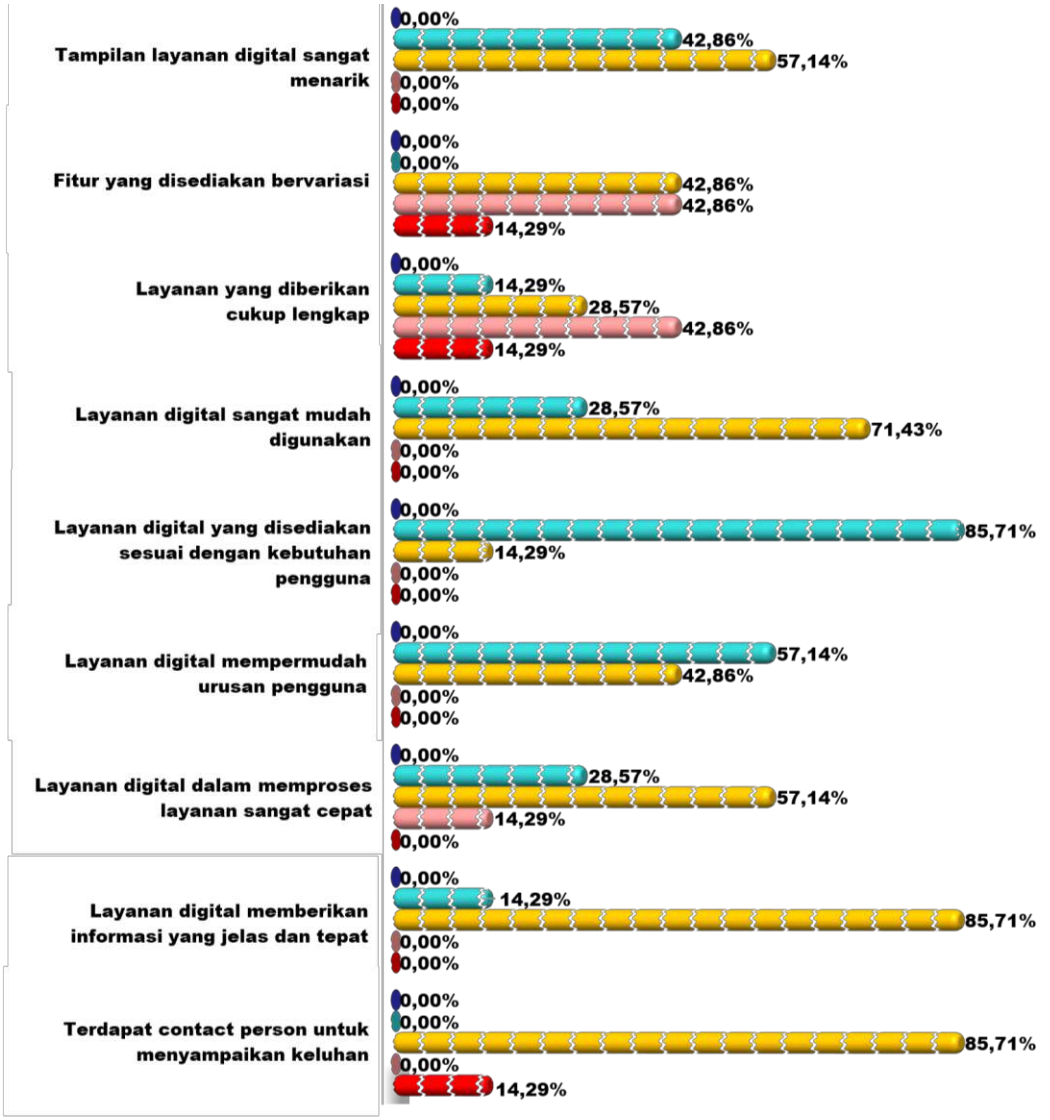
Untuk penilaian terkait **layanan digital yang disediakan sesuai dengan kebutuhan pengguna**, sebanyak 85,71 persen responden yang melakukan penilaian terhadap Layanan Digital Lainnya menjawab setuju, serta sebanyak 14,29 persen responden menjawab biasa saja.

Untuk penilaian terkait **layanan digital mempermudah urusan pengguna**, sebanyak 57,14 persen responden yang melakukan penilaian terhadap Layanan Digital Lainnya menjawab setuju, serta sebanyak 42,86 persen responden menjawab biasa saja.

Untuk penilaian terkait **layanan digital dalam memproses layanan sangat cepat**, sebanyak 28,57 persen responden menjawab setuju, sebanyak 57,14 persen responden menjawab biasa saja, serta sebanyak 14,29 persen responden menjawab tidak setuju.

Untuk penilaian terkait **layanan digital memberikan informasi yang jelas dan tepat**, sebanyak 14,29 persen responden menjawab setuju, serta sebanyak 85,71 persen responden menjawab biasa saja.

Untuk penilaian terkait **terdapat *contact person* untuk menyampaikan keluhan**, sebanyak 85,71 persen responden menjawab setuju, serta sebanyak 14,29 persen responden menjawab sangat tidak setuju. Adapun semua uraian terkait penilaian layanan digital Layanan Digital Lainnya dapat dilihat pada grafik di bawah ini.

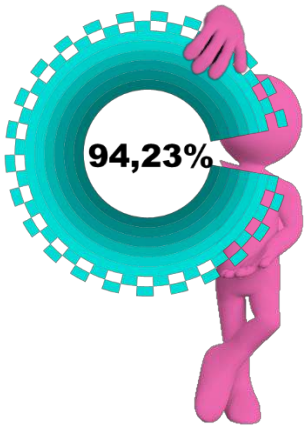


	Terdapat contact person untuk menyampaikan keluhan	Layanan digital memberikan informasi yang jelas dan tepat	Layanan digital dalam memproses layanan sangat cepat	Layanan digital memper mudah urusan pengguna	Layanan digital yang disediakan sesuai dengan kebutuhan pengguna	Layanan digital sangat mudah digunakan	Layanan yang diberikan cukup lengkap	Fitur yang disediakan bervariasi	Tampilan layanan digital sangat menarik
Sangat Setuju	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Setuju	0,00%	14,29%	28,57%	57,14%	85,71%	28,57%	14,29%	0,00%	42,86%
Biasa Saja	85,71%	85,71%	57,14%	42,86%	14,29%	71,43%	28,57%	42,86%	57,14%
Tidak Setuju	0,00%	0,00%	14,29%	0,00%	0,00%	0,00%	42,86%	42,86%	0,00%
Sangat Tidak Setuju	14,29%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	14,29%	14,29%	0,00%

Grafik 3.26 Penilaian Responden atas Layanan Digital Lainnya

3.5 Penilaian Tangerang Gemilang

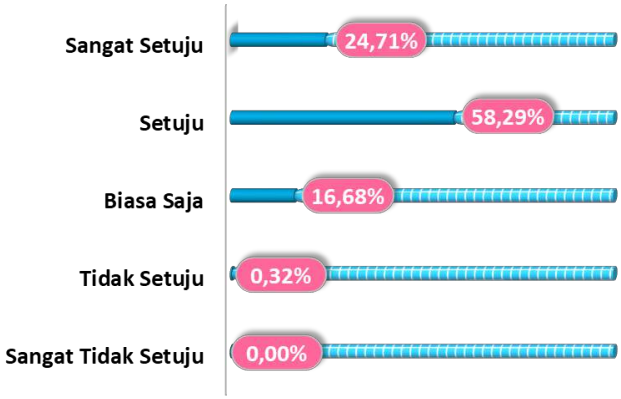
Dari 1005 orang responden yang di survei, terdapat 947 orang responden yang melakukan penilaian terhadap aplikasi Tangerang Gemilang atau sejumlah 94,23 persen.



Grafik 3.27 Persentase Responden yang Melakukan Penilaian atas Aplikasi Tangerang Gemilang

3.5.1 Penilaian Terkait Tampilan Aplikasi Tangerang Gemilang

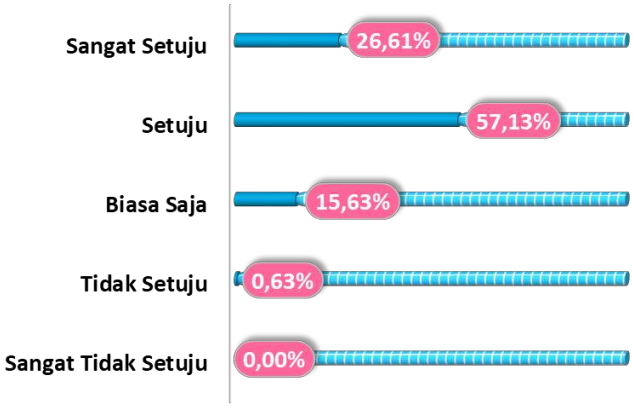
Dari seluruh responden yang melakukan penilaian terkait **tampilan layanan digital Tangerang Gemilang sangat menarik**, sebanyak 24,71 persen responden yang melakukan penilaian terhadap layanan digital tersebut menjawab sangat setuju, sebanyak 58,29 persen responden menjawab setuju, sebanyak 16,68 persen menjawab biasa saja, serta sebanyak 0,32 persen responden menjawab tidak setuju.



Grafik 3.28 Persentase Penilaian Responden terkait Tampilan Layanan Digital Tangerang Gemilang Sangat Menarik

3.5.2 Penilaian Terkait Fitur Aplikasi Tangerang Gemilang

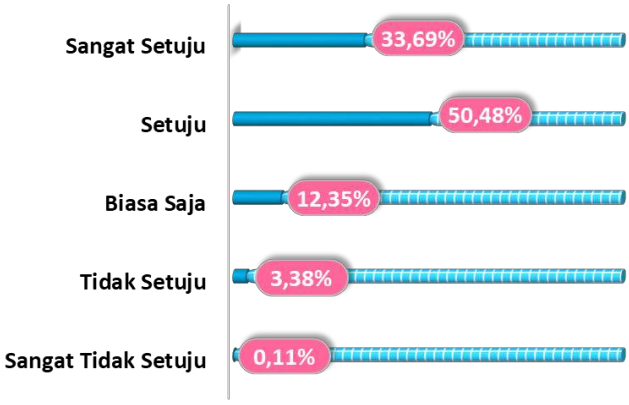
Untuk penilaian terkait **fitur yang disediakan pada layanan digital Tangerang Gemilang bervariasi**, sebanyak 26,61 persen responden yang melakukan penilaian terhadap Tangerang Gemilang menjawab sangat setuju, sebanyak 57,13 persen responden menjawab setuju, sebanyak 15,63 persen responden menjawab biasa saja, serta sebanyak 0,63 persen responden menjawab tidak setuju.



Grafik 3.29 Persentase penilaian responden terkait fitur yang disediakan pada layanan digital Tangerang Gemilang bervariasi

3.5.3 Penilaian Terkait Kelengkapan Layanan Aplikasi Tangerang Gemilang

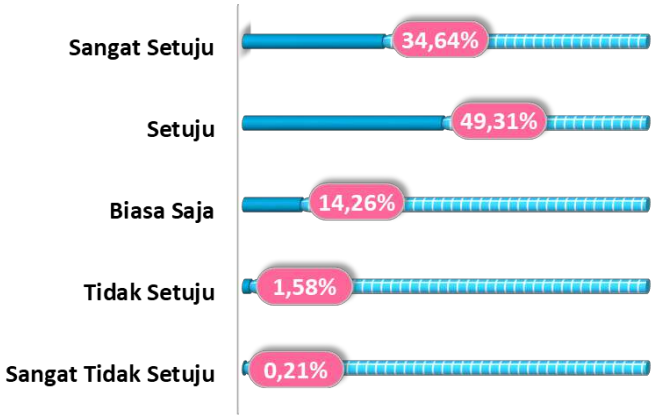
Untuk penilaian terkait **layanan yang diberikan cukup lengkap**, sebanyak 33,69 persen responden yang melakukan penilaian terhadap Tangerang Gemilang menjawab sangat setuju, sebanyak 50,48 persen responden menjawab setuju, sebanyak 12,35 persen responden menjawab biasa saja, sebanyak 3,38 persen responden menjawab tidak setuju, serta 0,11 persen responden menjawab sangat tidak setuju.



Grafik 3.30 Persentase Penilaian Responden terkait Aplikasi Tangerang Gemilang Memberikan Layanan yang Cukup Lengkap

3.5.4 Penilaian terkait Kemudahan Penggunaan Layanan Digital Aplikasi Tangerang Gemilang

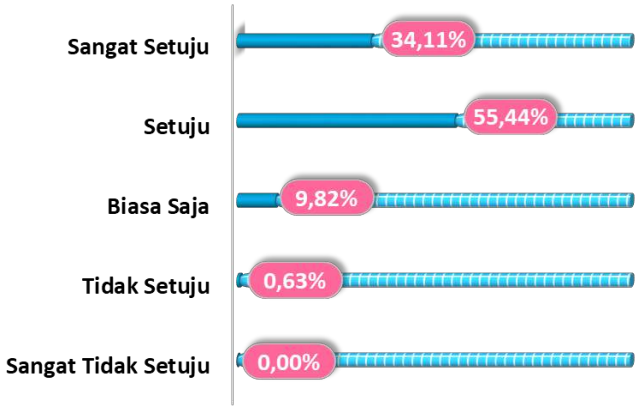
Untuk penilaian terkait l**ayanan digital sangat mudah digunakan**, sebanyak 34,64 persen responden yang melakukan penilaian terhadap Tangerang Gemilang menjawab sangat setuju, sebanyak 49,31 persen responden menjawab setuju, sebanyak 14,26 persen responden menjawab biasa saja, sebanyak 1,58 persen responden menjawab tidak setuju, serta sebanyak 0,21 persen responden menjawab sangat tidak setuju.



Grafik 3.31 Persentase Penilaian Responden terkait Layanan Digital Sangat Mudah Digunakan pada Aplikasi Tangerang

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

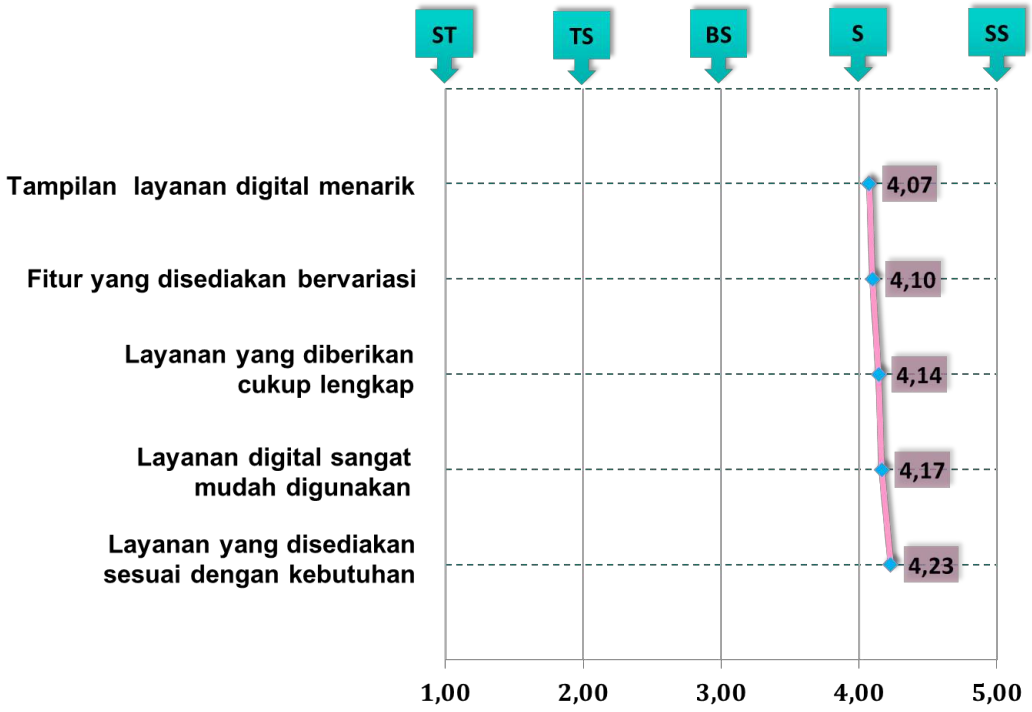
Untuk penilaian terkait l**ayanan digital yang disediakan sesuai dengan kebutuhan pengguna**, sebanyak 34,11 persen responden yang melakukan penilaian terhadap Tangerang Gemilang menjawab sangat setuju, sebanyak 55,44 persen responden menjawab setuju, sebanyak 9,82 persen responden menjawab biasa saja, serta sebanyak 0,63 persen responden menjawab sangat tidak setuju



Grafik 3.32 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 947 orang 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 3.33 Hasil Rata-rata Penilaian terhadap Aplikasi Tangerang Gemilang

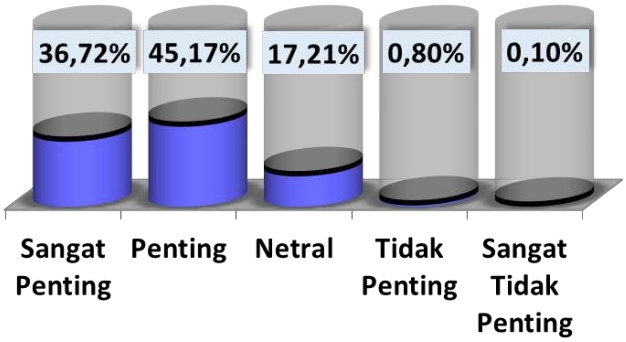
3.6 Penilaian Tingkat Kepentingan Layanan Digital

Seluruh responden yang mengikuti survei atau sejumlah 1005 orang responden melakukan penilaian atas tingkat kepentingan dari layanan digital Pelayanan Publik secara umum, terutama layanan digital yang dikeluarkan oleh Pemerintah Kabupaten Tangerang.

3.6.1 Penilaian Tingkat Kepentingan Aspek Tampilan Layanan Digital

Sejumlah 36,72 persen dari seluruh responden yang disurvei menilai **sangat penting** atas tampilan layanan digital yang menarik, sejumlah 45,17 persen responden menilai **penting**, sejumlah 17,21 persen responden menilai **netral**,

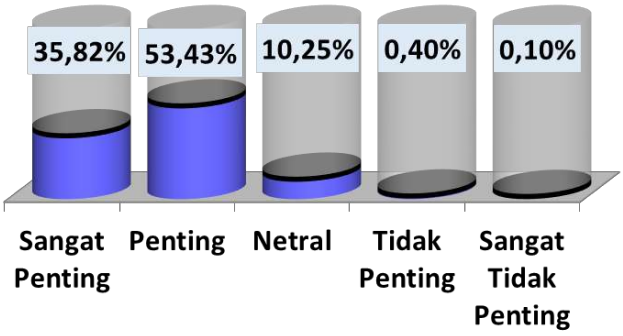
sejumlah 0,80 persen responden menilai **tidak penting,** serta sejumlah 0,10 persen menilai **sangat tidak penting**.



Grafik 3.34 Persentase Penilaian Tingkat Kepentingan Aspek Tampilan Layanan Digital

3.6.2 Penilaian Tingkat Kepentingan Aspek Fitur yang Disediakan oleh Layanan Digital

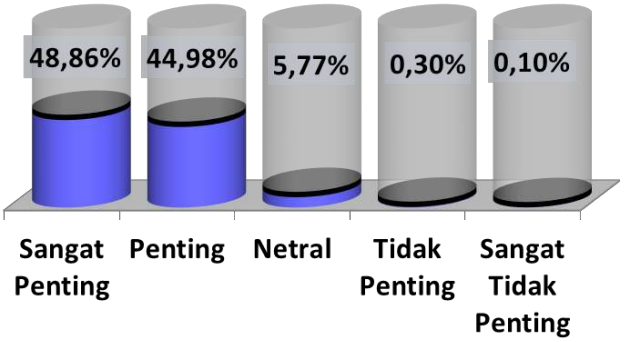
Sejumlah 35,82 persen dari seluruh responden yang disurvei menilai **sangat penting** atas fitur yang disediakan pada layanan digital bervariasi, sejumlah 53,43 persen responden menilai **penting**, sejumlah 10,25 persen responden menilai **netral**, sejumlah 0,40 persen responden menilai **tidak penting**, serta sejumlah 0,10 persen responden menilai **sangat tidak penting**.



Grafik 3.35 Persentase Penilaian Tingkat Kepentingan Aspek Fitur yang Disediakan oleh Layanan Digital

3.6.3 Penilaian Tingkat Kepentingan Aspek Layanan yang disediakan oleh Layanan Digital

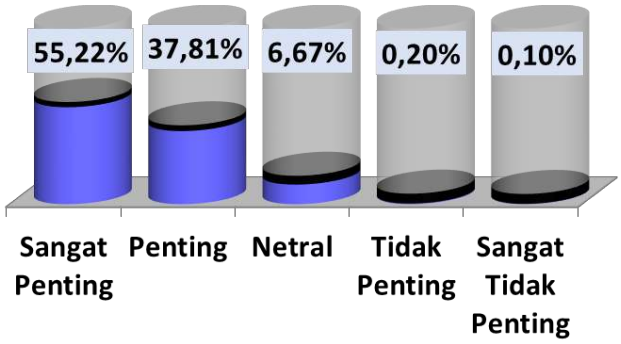
Sejumlah 48,86 persen dari seluruh responden yang disurvei menilai **sangat penting** atas layanan yang disediakan pada layanan digital cukup lengkap, sejumlah 44,98 persen responden menilai **penting**, sejumlah 5,77 persen responden menilai **netral**, sejumlah 0,30 persen responden menilai **tidak penting**, serta sejumlah 0,10 persen responden menilai **sangat tidak penting**.



Grafik 3.36 Persentase Penilaian Tingkat Kepentingan Aspek Layanan yang Disediakan oleh Layanan Digital

3.6.4 Penilaian Tingkat Kepentingan Aspek Kemudahan Penggunaan Layanan Digital

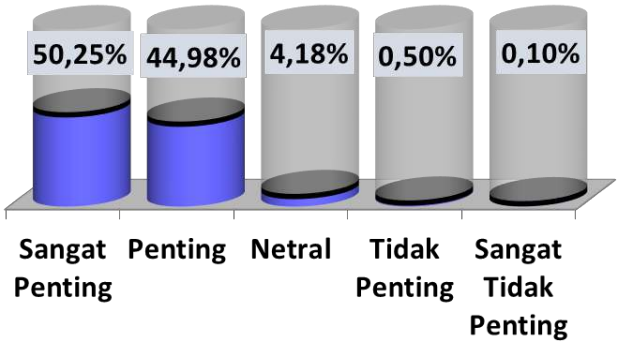
Sejumlah 55,22 persen dari seluruh responden yang disurvei menilai **sangat penting** atas layanan digital cukup mudah digunakan, sejumlah 37,81 persen responden menilai **penting**, sejumlah 6,67 persen responden menilai **netral**, sejumlah 0,20 persen responden menilai **tidak penting**, serta sejumlah 0,10 persen responden menilai **sangat tidak penting**.



Grafik 3.37 Persentase Penilaian Tingkat Kepentingan Aspek Kemudahan Penggunaan Layanan Digital

3.6.5 Penilaian Tingkat Kepentingan Aspek Layanan Digital Sesuai Kebutuhan Pengguna

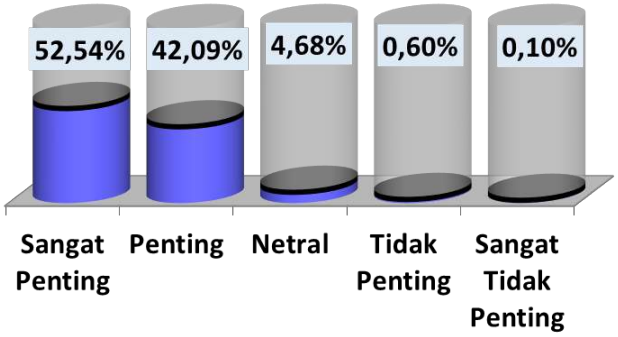
Sejumlah 50,25 persen dari seluruh responden yang disurvei menilai **sangat penting** atas layanan yang disediakan sesuai dengan kebutuhan pengguna, sejumlah 44,98 persen responden menilai **penting**, sejumlah 4,18 persen responden menilai **netral**, sejumlah 0,50 persen responden menilai **tidak penting**, serta sejumlah 0,10 persen responden menilai **sangat tidak penting**.



Grafik 3.38 Persentase Penilaian Tingkat Kepentingan Aspek Layanan Sesuai Kebutuhan Pengguna

3.6.6 Penilaian Tingkat Kepentingan Aspek Layanan Digital Mempermudah Urusan

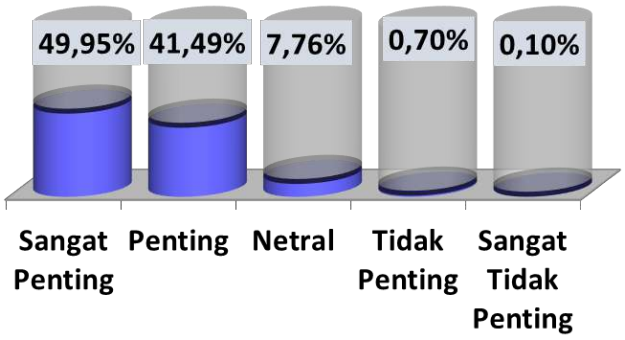
Sejumlah 52,54 persen dari seluruh responden yang disurvei menilai **sangat penting** atas layanan digital mempermudah urusan pengguna, sejumlah 42,09 persen responden menilai **penting**, sejumlah 4,68 persen responden menilai **netral**, sejumlah 0,60 persen responden menilai **tidak penting**, serta sejumlah 0,10 persen responden menilai **sangat tidak penting**.



Grafik 3.39 Persentase Penilaian Tingkat Kepentingan Aspek Layanan Digital Mempermudah Urusan Pengguna

3.6.7 Penilaian Tingkat Kepentingan Aspek Kecepatan Memproses Layanan Digital

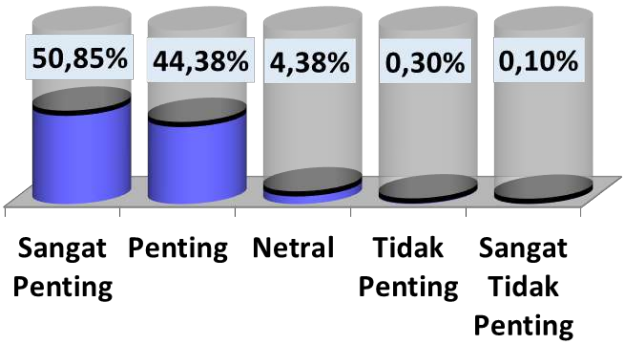
Sejumlah 49,95 persen dari seluruh responden yang disurvei menilai **sangat penting** atas layanan digital memproses layanan sangat cepat, sejumlah 41,49 persen responden menilai **penting**, sejumlah 7,76 persen responden menilai **netral**, sejumlah 0,70 persen responden menilai **tidak penting**, serta sejumlah 0,10 persen responden menilai **sangat tidak penting**.



Grafik 3.40 Persentase Penilaian Tingkat Kepentingan Aspek Layanan Digital Memproses Layanan Sangat Cepat

3.6.8 Penilaian Tingkat Kepentingan Aspek Informasi yang Diberikan

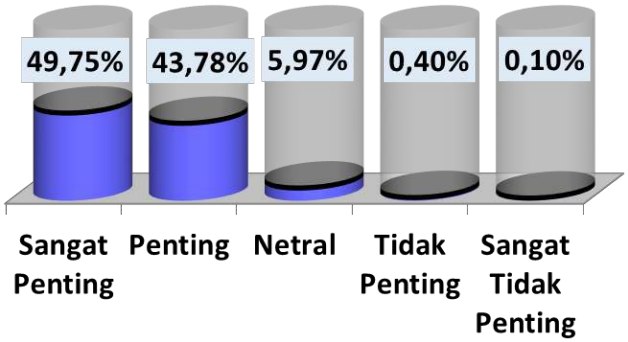
Sejumlah 50,85 persen dari seluruh responden yang disurvei menilai **sangat penting** atas layanan digital memberikan informasi yang jelas dan tepat, sejumlah 44,38 persen responden menilai **penting**, sejumlah 4,38 persen responden menilai **netral**, sejumlah 0,30 persen responden menilai **tidak penting**, serta sejumlah 0,10 persen responden menilai **sangat tidak penting**.



Grafik 3.41 Persentase Penilaian Tingkat Kepentingan Aspek Layanan Digital Memberikan Informasi yang Jelas dan Tepat

3.6.9 Penilaian Tingkat Kepentingan Aspek Terdapat *Contact Person*

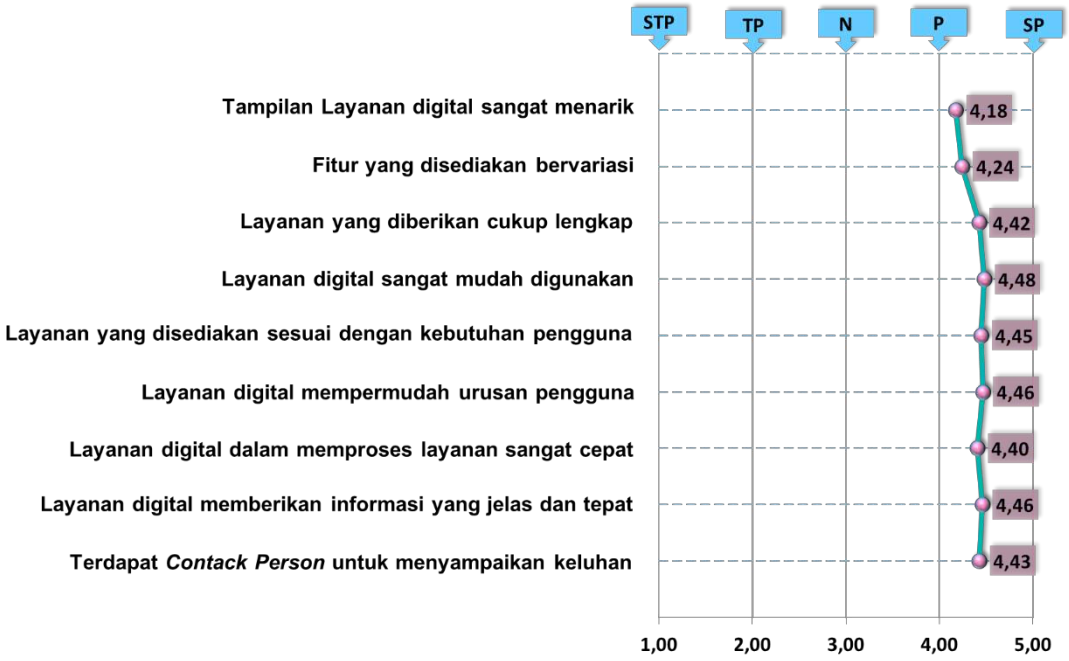
Sejumlah 49,75 persen dari seluruh responden yang disurvei menilai **sangat penting** atas layanan digital terdapat contact person untuk menyampaiakan keluhan, sejumlah 43,78 persen responden menilai **penting**, sejumlah 5,97 persen responden menilai **netral**, sejumlah 0,40 persen responden menilai **tidak penting**, serta sejumlah 0,10 persen responden menilai **sangat tidak penting**.



Grafik 3.42 Persentase Penilaian Tingkat Kepentingan Aspek Layanan Digital terdapat Contact Person untuk Menyampaikan Keluhan

3.6.10 Rata-rata Penilaian Tingkat Kepentingan Layanan Digital

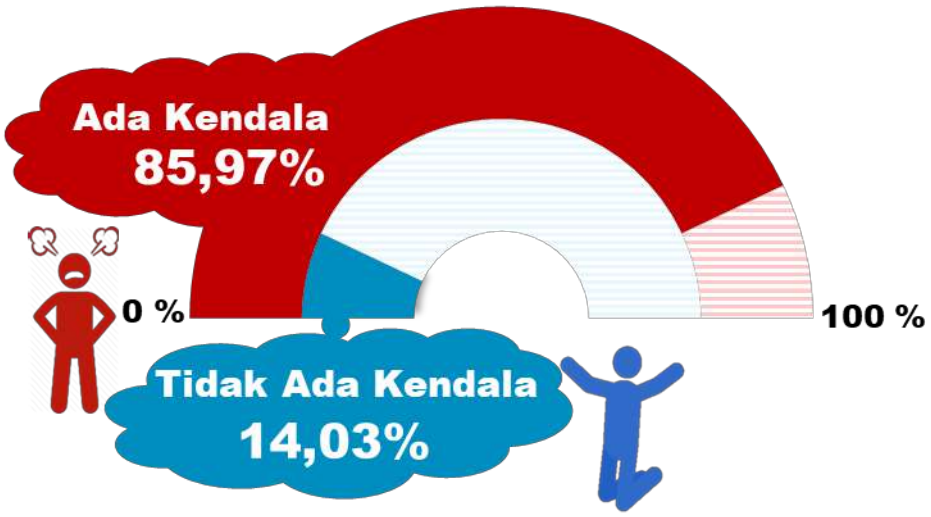
Berdasarkan akumulasi data hasil survei pada 1005 orang responden yang melakukan penilaian tingkat kepentingan layanan digital Pemerintah Daerah Kabupaten Tangerang, secara garis besar responden menilai **penting** atas tampilan layanan digital sangat menarik, fitur yang disediakan bervariasi, layanan yang diberikan cukup lengkap, layanan digital sangat mudah digunakan, layanan 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, serta terdapat contact person untuk menyampaikan keluhan. Adapun rincian atas hasil penilaian pada aplikasi tersebut dapat dilihat pada grafik dibawah ini:



Grafik 3.43 Hasil Rata-rata Penilaian Tingkat Kepentingan terhadap Layanan Digital Pemerintah Daerah Kabupaten Tangerang

3.7 Kendala yang Ditemui Responden Ketika Datang Ke Tempat Pelayanan Publik

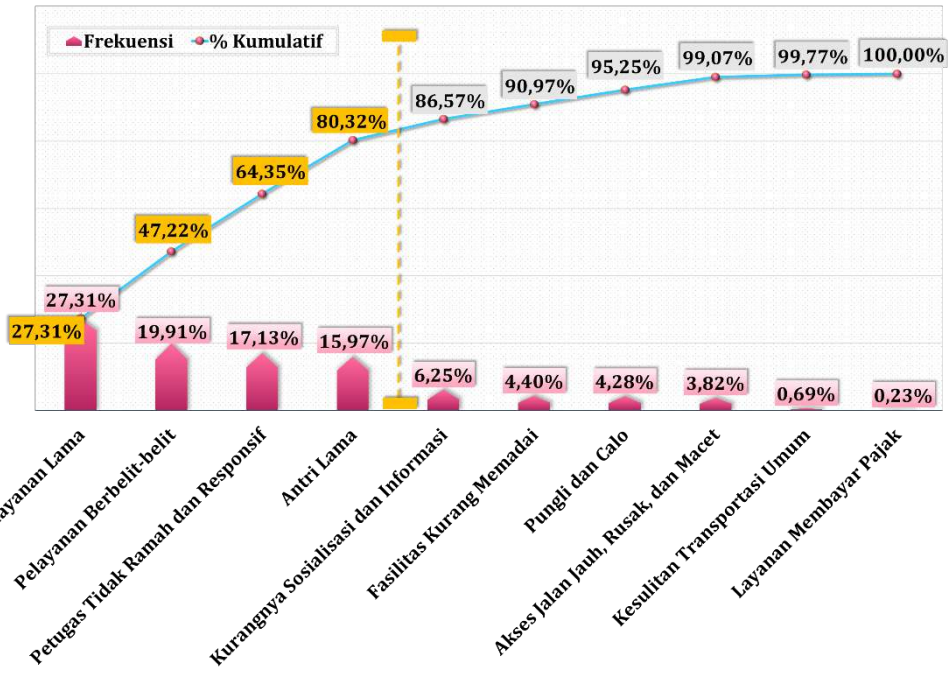
Hasil survei yang dilakukan pada 1005 orang responden, terdapat 864 orang responden menyatakan menemui kendala ketika datang ke tempat pelayanan publik atau sebesar 85,97 persen.



Grafik 3.44 Persentase Responden yang Menjawab Menemui Kendala dan yang Tidak Menemui Kendala ketika Datang Ketempat Pelayanan Publik

Dari hasil olahan data terhadap kendala yang paling sering ditemukan responden ketika mendatangi pelayanan publik terdapat 10 kendala yaitu kendala pelayanan lama dengan persentase terbesar yaitu 27,31 persen, kendala pelayanan berbelit-belit dengan persentase sebesar 19,91 persen, kendala petugas tidak ramah dan responsif dengan persentase sebesar 17,13 persen, kendala antri lama dengan persentase sebesar 15,97 persen, kendala kurangnya sosialisasi dan informasi dengan persentase 6,25 persen, kendala fasilitas kurang memadai dengan persentase 4,40 persen, kendala pungli dan clao dengan persentase 4,28 persen, kendala akses jalan jauh, rusak, dan macet dengan persentase 3,82 persen, kendala kesulitan transportasi umum dengan persentase 0,69 persen, serta kendala layanan membayar pajak dengan persentase 0,23 persen.

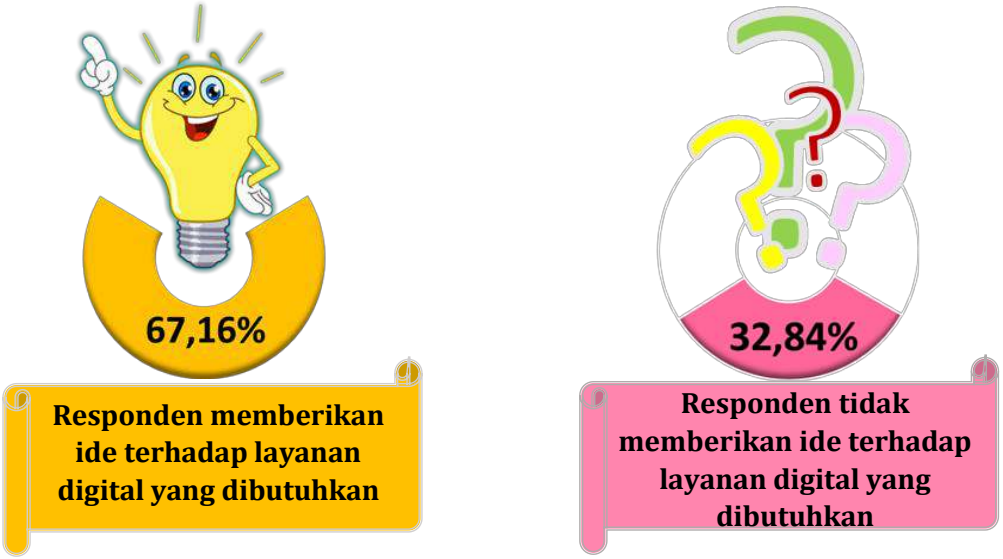
Dengan menggunakan diagram pareto untuk menganalisis jawaban responden dengan prinsip 80-20 didapat bahwa pelayanan lama, pelayanan berbelit-belit, petugas tidak ramah dan responsif, serta antri lama merupakan kendala yang paling banyak ditemui responden ketika mendatangi tempat pelayanan publik yang jika diakumulasi keempat kendala tersebut didapatkan persentase sejumlah 80,32 persen.



Grafik 3.45 Persentase Kendala yang Ditemui Responden Ketika Datang Ketempat Pelayanan Publik

3.8 Layanan Digital yang Dibutuhkan

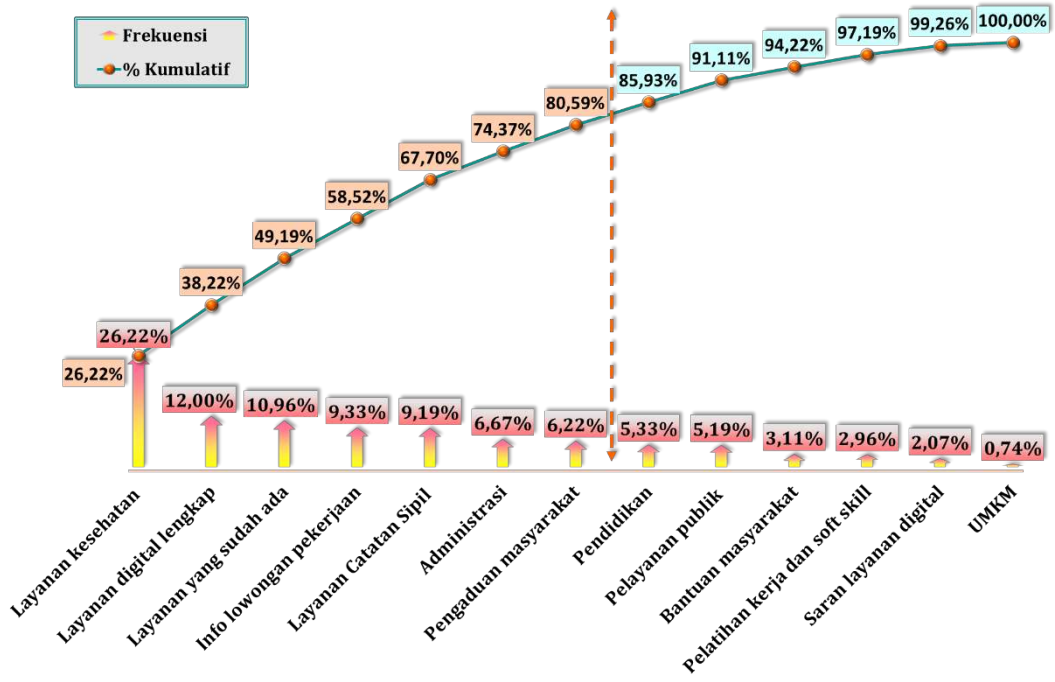
Dari 1005 responden yang mengikuti survei, terdapat 675 responden yang memberikan ide terhadap layanan digital yang dibutuhkan dengan persentase sebesar 67,16 persen.



Grafik 3.46 Persentase Responden yang Memberikan Ide terhadap Layanan Digital yang Dibutuhkan

Setelah dilakukan pengolahan data, terdapat 13 kelompok jawaban responden terkait layanan digital yang paling dibutuhkan dengan urutan persentase dari terbesar hingga terkecil berturut-turut yaitu layanan kesehatan dengan persentase sebesar 26,22 persen, layanan digital yang lengkap dengan persentase sebesar 12,00 persen, layanan digital yang sudah ada dengan persentase sebesar 10,96 persen, layanan digital terkait lowongan pekerjaan dengan persentase sebesar 9,33 persen, layanan digital catatan sipil dengan persentase sebesar 9,19 persen, layanan digital administrasi dengan persentase sebesar 6,67 persen, layanan digital pengaduan masyarakat dengan persentase sebesar 6,22 persen, layanan digital pendidikan dengan persentase sebesar 5,33 persen, layanan digital pelayanan publik dengan persentase sebesar 5,19 persen, layanan digital bantuan masyyarakat dengan persentase sebesar 3,11 persen, layanan digital pelatihan kerja dan soft skill dengan persentase sebesar 2,96 persen, saran terkait layanan digital dengan persentase 2,07 persen, dan layanan digital terkait UMKM dengan persentase sebesar 0,74 persen.

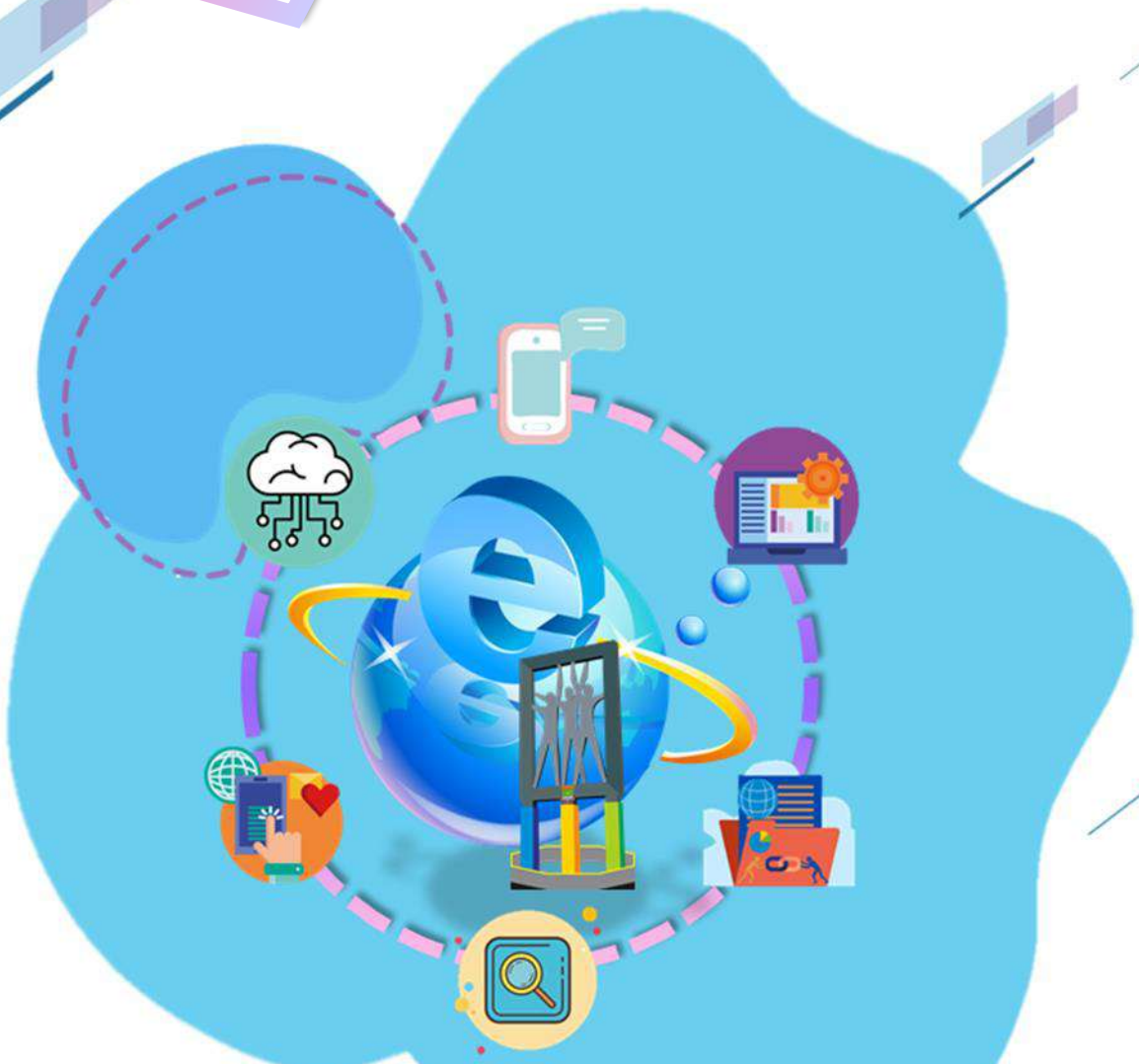
Dengan menggunakan diagram pareto untuk menganalisis jawaban responden didapat bahwa layanan kesehatan, layanan digital lengkap, layanan yang sudah ada (maksud layanan yang sudah ada di sini yaitu ide atau saran yang diberikan oleh responden tersebut terkait layanan digital yang sudah dibuat baik oleh pemerintah daerah Kabupaten Tangerang maupun oleh instansi pemerintah lainnya seperti Tangerang gemilang, Sibamas, Itangkab, Sicepot, Call center, Layanan kemenag, Adm kepolisian, Simpan pinjam dan pembayaran, Transpostasi online, Berita, NPWP, Web portal, dan PPID), layanan digital terkait info lowongan pekerjaan, layanan digital catatan sipil, layanan digital administrasi, dan layanan digital pengaduan masyarakat merupakan jawaban terbanyak yang diberikan responden terkait layanan digital yang paling dibutuhkan yang jika dilakukan akumulasi jawaban tersebut memilik proporsi sebesar 80,59 persen dari seluruh responden yang mengikuti survei. Adapun rinciannya dapat dilihat pada grafik berikut.



Grafik 3.47 Persentase Jawaban Responden terkait Layanan Digital yang Dibutuhkan

BAB IV

KESIMPULAN & REKOMENDASI



KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

1. Dari hasil survey dapat diketahui hanya sebagian kecil responden (18,51 persen) yang mengetahui layanan digital Pemerintah Kabupaten Tangerang, sebagian besar (81,49 persen) responden tidak mengetahui terkait layanan digital Pemerintah Kabupaten Tangerang. Saat menjawab tidak tahu terkait layanan digital Kabupaten Tangerang, responden diingatkan dengan disebutkan beberapa layanan digital (10 layanan digital) yang ada di Kabupaten Tangerang, dari hasil mengingatkan tersebut yang mengetahui terkait layanan digital Pemerintah Kabupaten Tangerang sebesar 35,02 persen.
2. Dari hasil survey dapat diketahui bahwa hanya sebesar 26,87 persen responden yang pernah/sering menggunakan layanan aplikasi digital Pemerintah Kabupaten Tangerang dimana 5 aplikasi yang paling banyak digunakan adalah sebagai berikut (persentase dari total responden) :
   a) Siap Kerja (6,57 persen)
   b) Covid-19 (5,37 persen)
   c) Web Portal : tangerangkab.go.id (4,88 persen)
   d) Tangerang Gemilang (4,88 persen)
   e) Sibamas (1,89 persen)
3. Responden ditanya dengan pertanyaan terbuka mengenai jenis kebutuhahan layanan digital. Diperoleh hasil sebanyak 67,16 persen dari total responden memberikan tanggapan dan sisanya tidak menjawab. Tiga terbesar masukan yang diperoleh dari responden (persenstasi didasarkan dari total yang memberikan masukan) diperoleh hasil sebagai berikut :
   a) 26,22 persen responden membutuhkan aplikasi untuk layanan kesehatan
   b) 12 persen responden menginginkan layanan digital lengkap. Maksud layanan digital lengkap adalah banyak layanan yang terintegrasi dalam satu aplikasi yang lengkap memuat semua kebutuhan layanan dari masyarakat.
   c) 10,96 persen menyebutkan kebutuhan layanan yang sebenarnya sudah tersedia aplikasinya, namun responden tidak mengetahui bahwa layanan tersebut sudah tersedia.
4. Responden diperkenalkan dengan aplikasi tangerang dan diminta untuk menilai empat aspek dari aplikasi tersebut seperti tampilan, fitur yang disediakan, layanan yang diberikan, kemudahan penggunaan dan Kebutuhan terkait layanan. Dari hasil survey dapat diketahui bahwa responden memberikan respon positif terhadap aplikasi tangerang gemilang. Rata-rata responden setuju bahwa aplikasi tangerang gemilang secara tampilan menarik, fitur yang disediakan bervariasi, layanan yang diberikan cukup lengkap, layanan digital sangat mudah digunakan dan layanan yang disediakan sesuai dengan kebutuhan.

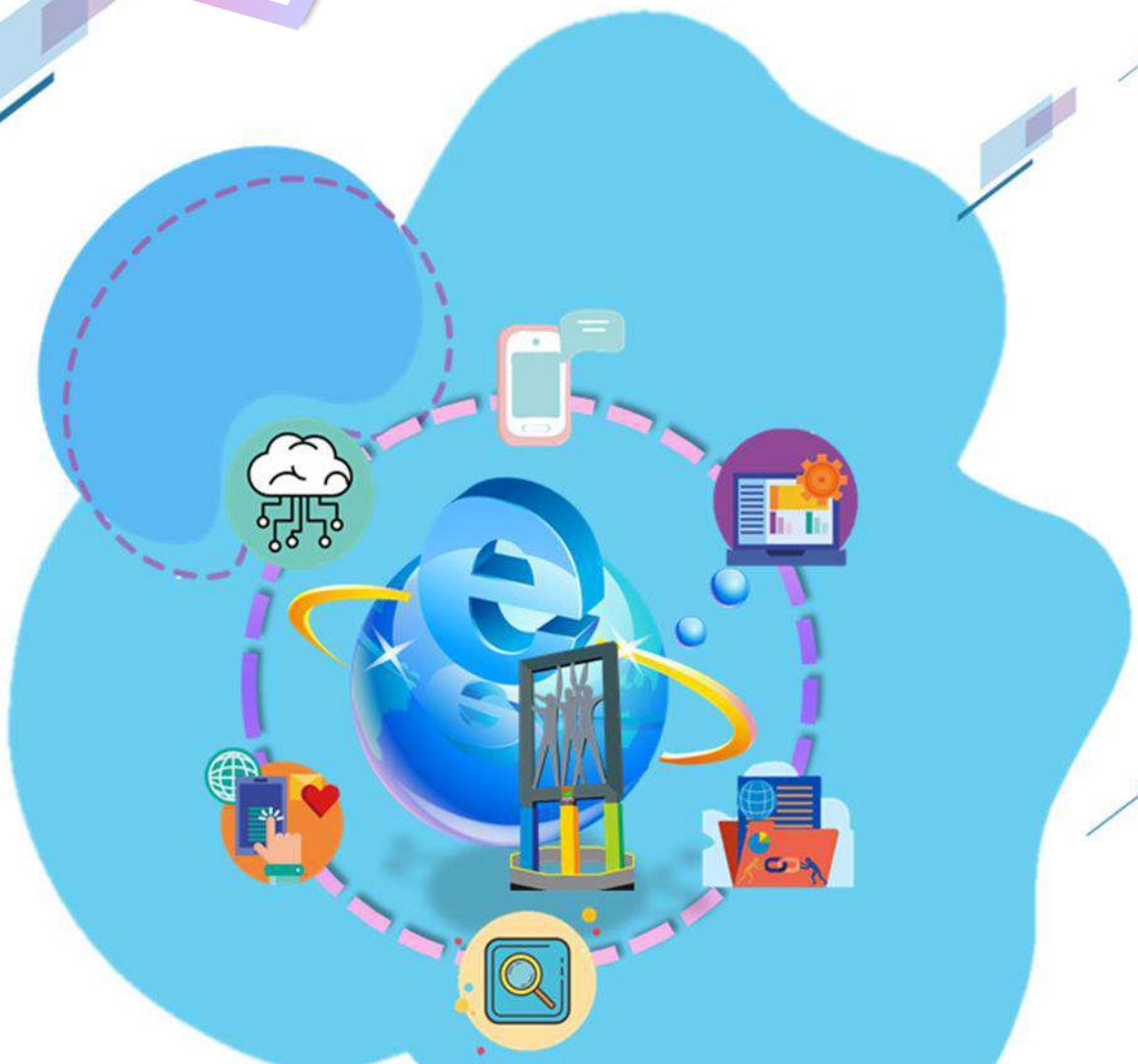
4.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil olahan dan kajian hasil survey, dapat disusun beberapa rekomendasi untuk perbaikan pelayanan digital bagi masyarakat sebagai berikut :

1. Perlu disusun strategi sosialisasi terkait layanan digital Pemerintah Daerah Kabupaten Tangerang, karena baru sebagian kecil masyarakat yang mengetahui terkait layanan digital dimaksud. Sebagian besar informasi layanan digital yang diperoleh oleh masyarakat adalah dari informasi yang didengar antar individu dan dari media sosial yang masing-masing memiliki persentase yang sama besar yakni 38,07 persen. Sinergitas antara bidang aplikasi dengan bidang Informasi dan Komunikasi Publik (IKP) di internal Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang perlu ditingkatkan.
2. Perlu diintegrasikan seluruh layanan digital kedalam satu platform/ aplikasi, karena terlalu banyak aplikasi layanan justru semakin sulit dalam melakukan proses sosialisasi. Penguatan aplikasi Tangerang Gemilang perlu dilakukan lagi, karena sebagian besar responden setuju bahwa aplikasi tangerang ini sesuai dengan kebutuhan.
3. Pada saat melakukan proses survey, para enumerator diminta untuk memberikan masukan terkait kendala yang diperoleh ketika mengoperasikan dan mensosialisasikan aplikasi Tangerang Gemilang. Diperoleh beberapa masukan untuk aplikasi Tangerang Gemilang sebagai berikut :
    a) Isian data diri pada saat registrasi Tangerang Gemilang terlalu banyak dan ditemukan beberapa galat seperti ketika mengisi isian nama Ibu Kandung muncul keterangan data tidak valid dan kegagalan dalam foto selfie KTP;
    b) Tidak langsung terhubung dengan akun yang sudah ada seperti Facebook, GMAIL dan lainnya;

Lebih baik dalam satu aplikasi itu sudah memuat manfaat semua aplikasi tanpa harus mendowonload aplikasi lainnya.

LAMPIRAN



LAMPIRAN

Form Kuesioner Survei

Dinas Komunikasi dan Informatika
Kabupaten Tangerang

SURVEY PERSEPSI MASYARAKAT TERKAIT LAYANAN DIGITAL KABUPATEN TANGERANG TAHUN 2022

Selamat Pagi/Siang/Sore/Malam, Saya dari Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Tangerang sedang mengumpulkan Data/Informasi mengenai Persepsi Masyarakat Terkait Layanan Digital Kabupaten Tangerang Tahun 2022, 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 *Handphone*?	:	☐ 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	Kecamatan	:	
202	Desa/Kelurahan	:	
203	Satuan Lingkungan Setempat	:	
204	Alamat	:	

BLOK III. KETERANGAN PETUGAS DAN PENGAWAS			
301	Nama Petugas	:	
302	Tanggal Bertugas	:	☐☐ Tanggal ☐☐ Bulan
303	Tanda Tangan	:	
304	Nama Pengawas		
305	Tanggal Mengawas		
306	Tanda Tangan		

LOK IV. IDENTITAS RESPONDEN			
401	Nama Responden	:	
402	Jenis Kelamin	:	
403	Usia	:	
404	Ijazah Terakhir	:	☐ Tidak Tamat SD ☐ SLTA ☐ SD ☐ D3/S1 ☐ SLTP ☐ Pascasarjana
405	Pekerjaan	:	☐ Tidak Bekerja ☐ Karyawan Swasta ☐ Pegawai Negeri/TNI/POLRI ☐ Pelajar/Mahasiswa ☐ Wiraswasta ☐ Pensiunan ☐ Ibu Rumah Tangga ☐ Guru ☐ Pegawai Kontrak/Honorer/PKWT Lainnya, Tuliskan : .....
406	Alamat	:	
407	Nomor Telepon	:	
408	E-mail	:	

BLOK V. PERILAKU PENGGUNAAN HANDPHONE			
501	Sudah berapa lama anda menggunakan handphone?	:	☐ <1 Tahun ☐ 1-3 Tahun ☐ 4-5 Tahun ☐ > 5 Tahun
502	Berapa jam anda menggunakan handphone dalam sehari?	:	☐ <3 Jam ☐ 3-5 Jam ☐ > 5 Jam
503	Apakah handphone anda dapat mengakses internet?	:	☐ Ya ☐ Tidak
504	Apakah handphone anda dapat menginstall layanan digital?	:	☐ Ya ☐ Tidak

BLOK VI. PENGETAHUAN TENTANG LAYANAN DIGITAL			
601	Apakah anda pernah mendengar/mengetahui mengenai layanan digital yang dibuat oleh Pemerintah Kabupaten Tangerang?	:	☐ Ya, lanjut ke Pertanyaan **602** ☐ Tidak, Lanjut ke Pertanyaan **603**
602	Layanan digital apa yang anda ketahui?	:	*(diisi tulis tangan)==>Lanjut Ke pertanyaan **603***

BLOK VI. PENGETAHUAN TENTANG LAYANAN DIGITAL				
603	Apakah anda pernah menggunakan layanan digital berikut?	:	1. Tangerang Gemilang 2. Web Portal 3. SP4n Lapor 4. Siap Kerja 5. Perijinan (Si Pintar) 6. Sibamas 7. PPID 8. Covid-19 9. Sicepot 10. Itangkab 11. Lainnya, Tuliskan:	☐ Ya ☐ Tidak ☐ 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 602 terisi** lanjut ke pertanyaan 604	
604	Dari sekian banyak yang pernah digunakan, layanan digital mana yang paling sering anda gunakan ? (pilih salah satu)	:	1. Tangerang Gemilang ☐ 2. Web Portal ☐ 3. SP4N Lapor ☐ 4. Siap Kerja ☐ 5. Perijinan (Si Pintar) ☐ 6. Sibamas ☐ 7. PPID ☐ 8. Covid-19 ☐ 9. Sicepot ☐ 10. Itangkab ☐ 11. Lainnya, Tuliskan: .....(lihat pertanyaan 602)	
605	Dari mana anda memperoleh informasi terkait layanan digital tersebut?	:	☐ Koran/Majalah ☐ TV ☐ Media Sosial ☐ Portal Berita ☐ Dengar dari orang lain ☐ Kantor/Instansi/Perusahaan ☐ Lainnya, Tuliskan...	

BLOK VII. PENILAIAN LAYANAN DIGITAL	
Kode didasarkan pada jawaban pada **poin 603** 1. Tangerang Gemilang 2. Web Portal 3. SP4n Lapor 4. Siap Kerja 5. Perijinan (Si Pintar) 6. Sibamas 7. PPID 8. Covid-19 9. Sicepot 10. Itangkab 11. Lainnya, Tuliskan :	(diisi petugas) (untuk lainnya diisi nama layanan digitalnya)

		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 penilaiannya merupakan layanan digital Gemilang ==> lanjut ke Blok IX **Jika penilaiannya bukan merupakan layanan digital Gemilang ==> lanjut ke Blok VIII**						

BLOK VIII. PENILAIAN APLIKASI TANGERANG GEMILANG						
Pemerintah Kabupaten Tangerang sudah melaunching layanan digital Tangerang Gemilang yang berbasis android, jika anda 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					
Lanjut ke Blok IX						

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 Saudara temui ketika datang ke tempat pelayanan publik?
(tulis jawaban disini)
Layanan digital apa yang sangat dibutuhkan oleh Bapak/Ibu saat ini
(tulis jawaban disini)