

*RESUME*

**KAJIAN SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
ATAS PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN  
PEMERINTAH PROVINSI BANTEN TAHUN 2020**



Disusun oleh:  
Ketua TIM  
Dr. Agus Lukman Hakim, M. Si

**BIDANG PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN  
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH  
PROVINSI BANTEN  
2020**

## RINGKASAN EKSEKUTIF

Pemerintah Provinsi Banten sebagaimana amanah UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan public berkewajiban untuk melaksanakan survei kepuasan masyarakat di berbagai instansi di Provinsi Banten. Kegiatan survey tersebut sebagai upaya mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Kegiatan survey kepuasan masyarakat juga dimaksudkan untuk mengukur ketercapaian Indeks kinerja utama (IKU) hususnya terkait IKM. Kajian IKM ini bertujuan untuk melakukan evaluasi terhadap tingkat kepuasan pelanggan (masyarakat) atas pelayanan Publik yang diberikan oleh OPD di Pemerintah Provinsi Banten, mengidentifikasi strategi peningkatan kinerja pelayanan public yang diberikan OPD Pemerintah Provinsi Banten dalam memberikan kepuasan layanan pada masyarakat, dan memperbaiki dan menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*) melalui kelembagaan pemerintah daerah yang melayani masyarakatnya di Provinsi Banten. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif non eksperimental

## **REKOMENDASI**

Beberapa hal rekomendasi yang dapat diberikan, antara lain:

1. Pemerintah Provinsi Banten perlu melakukan pengkajian dan perbaikan terhadap prosedur pelayanan dengan proses yang lebih simpel dan sederhana.
2. Pemerintah Provinsi Banten perlu mengembangkan layanan digital yang mudah diakses dan cepat dalam proses layanannya serta efisien dari sisi waktu dan biaya.
3. Pemerintah Provinsi Banten perlu sinkronisasi perhitungan IKM di seluruh OPD Pemerintah Provinsi Banten dengan acuan yang sama yaitu berpedoman pada Permenpan RB 14/2017.