**Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2020**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No | Unsur Pelayanan | NRR Per Unsur (Total Nilai / 200 Responden) | NRR Tertimbang (NRR per unsur X 0,111) |
| 1. | Persyaratan Pelayanan | 3,44 | 0,38 |
| 2. | Prosedur Pelayanan | 3,42 | 0,38 |
| 3. | Ketepatan Waktu Pelayanan | 3,40 | 0,37 |
| 4. | Kewajaran Biaya Pelayanan | 4,00 | 0,44 |
| 5. | Standar Pelayanan | 3,13 | 0,35 |
| 6. | Kemampuan Petugas Pelayanan | 3,20 | 0,35 |
| 7. | Perilaku Petugas Pelayanan | 3,25 | 0,36 |
| 8. | Sarana dan Prasarana | 3,19 | 0,35 |
| 9. | Prosedur Penanganan Pengaduan | 3,78 | 0,42 |
| **Total NRR Tertimbang** | | | **3,42** |

Dari tabel tersebut di atas, dapat dihitung Nilai IKM Tahun 2019 :

IKM = Total NRR Tertimbang X 25

= 3,42 X 25

**= 85,51**

**Tabel Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **NILAI**  **PERSEPSI** | **NILAI**  **INTERVAL**  **IKM** | **NILAI**  **INTERVAL**  **KONVERSI**  **IKM** | **MUTU**  **PELAYANAN** | **KINERJA**  **UNIT**  **PELAYANAN** |
| 1 | 1.00 – 1.75 | 25 – 43.75 | D | Tidak Baik |
| 2 | 1.76 – 2.50 | 43.76 – 62.50 | C | Kurang Baik |
| 3 | 2.51 – 3.25 | 62.51 – 81.25 | B | Baik |
| 4 | 3.26 – 4.00 | 81.26 – 100.00 | A | Sangat Baik |

**Evaluasi Pencapaian Kinerja Sasaran 2**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Sasaran Strategis | Indikator Kinerja | Target | Realisasi TW.4 | % |
| Meningkatnya Kualitas Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan | Meningkatnya Indeks Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan Publik | 85,01 | 85,51 | 100,59 |
| Persentase Capaian Rata-rata | | | | 100,59 |

Malili, 15 Januari 2021

Kepala Dinas,

**ANDI HABIL UNRU, SE**

NIP. 19641231 198703 1 208