

5.10.3 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat

Nilai Mutu untuk kepuasan pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Luwu Utara adalah B (Baik) dengan Nilai SKM sebesar 82,03. Penilaian tersebut disajikan lebih rinci pada Tabel 5.10.3. Dari tabel tersebut juga diketahui bahwa penilaian setiap unsur pelayanan sudah baik dengan nilai rata-rata di atas tiga.

Tabel 5.10.3 Nilai SKM Disdukcapil

Unsur Pelayanan		NRR Unsur	NRR Tertimbang Unsur (0.11)
U1	Persyaratan	3.26	0.36
U2	Prosedur	3.26	0.36
U3	Waktu pelayanan	3.29	0.37
U4	Biaya/Tarif	3.37	0.37
U5	Produk layanan	3.31	0.37
U6	Kompetensi pelaksana	3.26	0.36
U7	Perilaku pelaksana	3.37	0.37
U8	Sarana dan prasarana	3.21	0.36
U9	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	3.21	0.36
Nilai Indeks			3.28
Nilai SKM (Nilai Indeks X 25)			82.03
Nilai Mutu			B-BAIK