

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu berfungsi sebagai pedoman bagi peneliti dalam melaksanakan penelitian. Peneliti-penelitian terdahulu dapat yang diteliti dapat memberikan kontribusi yang berbeda-beda bagi peneliti, mulai dari aspek proses hingga hasil serta pemahaman akan keberadaan dan kedudukan penelitian yang akan dilakukan. Penelitian terdahulu menjadi acuan dalam memperluas materi yang disiapkan peneliti untuk penelitian ini dan menghindari asumsi kesamaan dalam penelitian terdahulu yang digunakan adalah sebagai berikut:

Pertama, Penelitian yang dilakukan oleh Usman Trigan, 2019, yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Publik dalam Rangka Meningkatkan Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Rantau Selamat Kabupaten Aceh Timur”, Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskripsi kualitatif. Hasil dari penelitian dan pembahasan maka kesimpulannya adalah kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Rantau Selamat Kabupaten Aceh Timur yang diukur dari lima aspek, yaitu reliabilitas, responsiveness, assurance, empati dan tangibles secara umum masih tergolong dalam kategori sedang atau baik.

Kedua, Penelitian yang dilakukan oleh Gali Artha Cendana, Tenda Aktiva Oktarianda, 2019, yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan publik

Pada Desa Jombok Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang”. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskripsi sKualitas pelayanan tersebut tercermin dari bagaimana pegawai melayani masyarakat dengan baik dan bagaimana mereka tetap berusaha semaksimal mungkin memberikan pelayanan berkualitas kepada masyarakat.

Ketiga, Penelitian yang dilakukan oleh Kusdayana, Yan, 2020, yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayan Surabaya”. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metod deskripsi kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan publik di Politeknik Pelayaran Surabaya sudah diterapkan dimensi Tangibel, Realibility, Responsiveness, Assurance dan Empathy beserta indikatornya. Namun ada beberapa indikator yang belum berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat, antara lain ketidaknyamanan tempat pelayanan termasuk sarana dan prasarana yang kurang diperhatikan kebersihan dan fungsinya.

Adapun untuk mempermudah memahami penelitian terdahulu, berikut adalah penyajian tabel penelitian terdahulu:

Gambar 2. 1 tabel

No	Nama peneliti	Judul	Hasil	Metode
1	Usman Trigan	Analisis Kualitas Pelayanan Publik dalam Rangka Meningkatkan Penerimaan Pajak	Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka kesimpulannya adalah kualitas	Kualitatif

		Bumi dan Bangunan di Kecamatan Rantau Selamat Kabupaten Aceh Timur	<p>           pelayanan publik            pada Kantor            Kecamatan Rantau            Selamat Kabupaten            Aceh Timur yang            diukur dari lima            aspek, yaitu            reliabilitas,            responsiveness,            assurance, empati            dan tangibles secara            umum masih            tergolong dalam            kategori sedang atau            baik         </p>	
2	<p>           Gali Artha            Cendana,Trenda            Aktiva            Oktarianda         </p>	<p>           Analiais Kualitas            Pelayanan Publik            Desa Jombok            Kecamatan Ngoro            Kabupaten Jombang         </p>	<p>           Berdasarkan hasil            penelitian, kualitas            pelayanan di Kantor            Desa Jombok masih            dikategorikan baik.            Kualitas pelayanan            tersebut tercermin            dari bagaimana         </p>	Kualitatif

			<p>pegawai melayani masyarakat dengan baik dan bagaimana mereka tetap berusaha semaksimal mungkin memberikan pelayanan berkualitas kepada masyarakat.</p>	
3	Kusdayana, Yan	<p>Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan publik di Politeknik Pelayaran Surabaya sudah diterapkan dimensi Tangibel, Realibility, Responsiveness, Assurance dan Empathy beserta indikatornya. Namun ada beberapa indikator yang</p>	Kualitatif

			<p>belum berjalan</p> <p>sesuai dengan</p> <p>keinginan</p> <p>masyarakat, antara</p> <p>lain</p> <p>ketidaknyamanan</p> <p>tempat pelayanan</p> <p>termasuk sarana dan</p> <p>prasarana yang</p> <p>kurang diperhatikan</p> <p>kebersihan dan</p> <p>fungsinya</p>	
--	--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

## 2.2 Landasan Teori

Administrasi publik adalah bidang studi yang mendalami cara pemerintah mengelola dan mengatur berbagai aspek kehidupan masyarakat. Ini mencakup segala hal mulai dari pembuatan kebijakan hingga pelaksanaan program-program publik yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan umum.

Salah satu fokus utamanya adalah manajemen sumber daya publik, seperti anggaran, SDM, dan infrastruktur, untuk memastikan efisiensi dan efektivitas dalam penyelenggaraan layanan publik.

Selain itu, administrasi publik juga memperhatikan pengambilan keputusan yang berkaitan dengan kebijakan publik, termasuk proses pembuatan keputusan, analisis kebijakan, dan evaluasi dampak kebijakan tersebut terhadap masyarakat. Dalam konteks ini, penting untuk mempertimbangkan berbagai aspek, seperti aspek ekonomi, sosial, politik, dan lingkungan, dalam merancang dan melaksanakan kebijakan publik.

Aspek lain dari administrasi publik adalah penyelenggaraan layanan publik yang berkualitas dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Ini melibatkan manajemen organisasi publik, perencanaan program, dan pengawasan terhadap kualitas layanan yang disediakan oleh pemerintah.

Selain itu, administrasi publik juga mencakup upaya untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dan pelaksanaan kebijakan publik. Keterlibatan pemerintah dalam administrasi publik juga mencakup koordinasi antarinstansi pemerintah, baik di tingkat lokal, regional, maupun nasional, untuk memastikan sinergi dan kolaborasi dalam penyelenggaraan layanan publik. Selain itu, administrasi publik juga memperhatikan isu-isu etika dan integritas dalam pemerintahan, termasuk pencegahan korupsi dan penegakan hukum terhadap pelanggaran administrasi.

Dalam era globalisasi dan perkembangan teknologi informasi, administrasi publik juga dihadapkan pada tantangan baru, seperti manajemen data dan teknologi informasi, serta pentingnya adaptasi terhadap perubahan lingkungan sosial, ekonomi, dan politik yang cepat. Oleh karena itu,

administrasi publik terus mengalami evolusi dan penyesuaian untuk menjawab tantangan dan memenuhi tuntutan zaman.

### **2.2.1 Pengertian Pelayanan**

Pengertian pelayanan secara umum adalah setiap kegiatan yang di peruntukn untuk di tujukan kepuasan kepada pelanggan. Melalui pelayanan ini keinginan dan kabutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Dalam kamus besar bahas Indonesia di jelaskan bahwa pelayanan adalah sebagian usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melyani yaitu membantu menyiapkan (membantu menyiapkan apa saja yang di perlukan seseorang).

Hardiayansa (2011:11) mendefinisikan Pelayanan dapat di artikan sebagai aktivitas yang di berikan untuk membantu menyiapkan baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak. Pelayanan pada hakekatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu prosese pelayanan berlangsung secara rutin, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang di maksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara pemerintah dan pemberi layanan.

Menurut RA Supriyono pelayanan adalah kegiatan yangdi selenggarakan oraganisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesa tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam Upaya menarik konsumen

untuk menggunakan produk atau jasa yang di tawarkan sedangkan definisi yang lain menyataka bahwa pelayanan atau service adalah setiap kegiatan atau manfaat yang di berikan suatu pihak kepada pihak lainnya.

Menurut Grandoss yang di kutip oleh Radminto dan Atik Wirnasih (2006:2) Pelayanan adalah suatau aktif atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan kariawan atau hal-hal lain yang di sediakan oleh perusahaan yang memberi pelayanan yang di maksud untuk memecahkan masalah yang ada.Dapat di simpulkan bahwa pelayanan adalah aktifitas yang dapat di rasakan melalaui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa lembaga perusahaan.

### **2.2.2 Pengertian Publik**

Publik berasal dari bahasa inggris *public* yang berarti umum, masyarakat dan negara. Kata public sebenarnya suda di terima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang bearti umum, orang banyak, ramai.

Menurut ismanto Setyobudi dan Daryanto (2014:11), public dapat di artikan sebagai kelompok kecil atau sekelompok besar yang terdiri dari orang-orang banyak maupun sedikit yang memiliki tingkat perhatian yang cukup tinggi terhadap suatu hal yang sama.



Sedangkan menurut Inu Kencana Syafie dalam Litjan Poltak Sinambella, ddk (2007:50), arti kata publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.

Menurut Kriyantono 2012 mendefinisikan public sebagai sekumpulan orang atau kelompok dalam Masyarakat yang memiliki kepentingan atau perhatian yang sama terhadap satu hal.

Dan menurut Jefkins (2003) mendefinisikan publik sebagai kelompok atau orang-orang yang berkomunikasi dengan organisasi, baik secara internal maupun eksternal.

Jadi kesimpulan bahwa publik adalah setiap kelompok orang yang memiliki kepentingan yang berhubungan dengan orang banyak.

### **2.2.3 Pegaertian Pelayanan Publik**

Pelayanan publik adalah segala bentuk layanan atau pemberian fasilitas yang di sediakan oleh pemerintah atau Lembaga public untuk kepentingan masyarakat secara umum. Pelayanan publik mencakup berbagai kegiatan yang di lakukan oleh instansi pemerintah atau lembaga publik untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Pelayanan publik melibatkan berbagai sektor, seperti Pendidikan, Kesehatan, keamanan, perizinan dan ifrastruktur.

Aspek penting dalam pelayanan public melibatkan transparansi, akuntabilitas, efisiensi dan keadilan. Pelayanan publik

adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah atas nama masyarakat, yang dapat menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Pelayanan publik didefinisikan sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, atau birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga negara. Pelayanan publik harus bertanggung jawab dan terus berupaya memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Pelayanan publik dapat dibedakan dalam dua kelompok besar: pelayanan administrasi dan pelayanan perizinan. Pelayanan publik harus mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima layanan publik, dan harus dapat mendorong pelayanan partisipatif yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut Litjan Polttak Sinambella(2007;5), menyatakan bahwa pelayanan public adalah pemnuhan kebutuhan masyarakat oleh penyelegaran negara. Negara didirikan oleh public (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Sedangkan menurut Hardiyansa (2011;12), adalah pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang di tentukan dan di tujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

Jadi pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat yang memiliki yang hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

#### **2.2.4 Jenis-jenis Pelayanan Publik**

Jenis-jenis pelayanan publik yang diterangkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik antara lain:

1. Pelayanan Administrasi: Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang, dan sebagainya
2. Pelayanan Pemerintahan: Pelayanan yang erat dalam tugas-tugas umum pemerintahan seperti pelayanan Kartu Keluarga/KTP, IMB, Pajak Daerah, Retribusi Daerah, dan Imigrasi
3. Pelayanan Pembangunan: Pelayanan yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam aktifitasnya sebagai warga masyarakat, seperti penyediaan jalan, jembatan, pelabuhan, dan lainnya
4. Pelayanan Utilitas: Pelayanan seperti listrik, air, telepon, dan transportasi
5. Pelayanan Kebutuhan Pokok: Pelayanan yang menyediakan bahan-bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan

seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil, dan perumahan murah

6. Pelayanan Kemasyarakatan: Pelayanan yang berhubungan dengan sifat dan kepentingan yang lebih ditekankan kepada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik juga menetapkan 14 komponen standar pelayanan yang harus dipenuhi setiap penyelenggara pelayanan publik, yang meliputi dasar hukum, persyaratan, prosedur, biaya, jangka waktu, penanganan pengaduan, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan, keamanan dan keselamatan pelayanan, dan evaluasi kinerja pelaksanaan.

#### **2.2.5 Tujuan Pelayanan Publik**

Tujuan pelayanan publik adalah untuk memberikan kemudahan, perlindungan, dan kesejahteraan bagi warga negara.

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat untuk mencapai kepuasan kualitas pelayanan prima yang tercermin dari asas-asas pelayanan publik berdasarkan surat keputusan menteri pendayagunaan Aparatur negara (kapmen PAN) No.63 tahun 2003 sebagai berikut :

1. Kesederhanan, dalam arti bahwa prosedur atau tata cara di selenggarakan dengan prosedur mudah, pelayanan lancar, pelayanan cepat dan pelayanan yang tidak berbelit-belit.
2. Kejelasan dan kepastian dalam arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur atau tata cara persyaratan-persyaratan pelayanan pengetahuan petugas dan tanggung jawab petugas.
3. Keamanan dalam arti proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan pelayanan dalam hal: keamanan pelayanan, kenyamanan, kemampuan petugas dan kepastian hukum.
4. Keterbukan, dalam arti prosedur atau tata cara persyaratan satuan kerja atau pejabat penanggung jawab memberikan pelayanan umum dalam hal: waktu penyelesaian, kepastian biaya, akurasi, sistem dan fasilitas dan peralatan.
5. Efisien dan ekonomis dalam arti persyaratan ringan kedisiplinan petugas kewajaran pelayanan dan sesuai kemampuan ekonomis masyarakat.
6. Keadilan yang merata dalam arti cangkupan atau jangkauan pelayanan umum di usahakan keadilan mendapatkan pelayanan, perhatian terhadap kepentingan masyarakat kesedian dan ketanggapan petugas membantu pendistribusian yang merata.
7. Ketepatan waktu dalam arti implementasi pelayanan umum dapat di selesaikan dalam hal informasi waktu, kecepatan pelayanan, realisasi waktu dan kepastian jadwal pelayanan.

### **2.2.6 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik**

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya untuk menciptakan kepuasan bagi konsumen. Kepuasan pelanggan atas pelayanan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan saling berkaitan satu dengan yang lainnya. Kualitas pelayanan akan menentukan seberapa besar tingkat kepuasan yang telah diberikan. Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyediaan jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik.

Lovelock (Fandy Tjiptono 2000:121), mengatakan kualitas merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi pelanggan kaitannya dengan pelayanan publik, kualitas pelayanan merupakan indikator penting yang dapat dijadikan tolak ukur dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan sesuai dengan yang diharapkan.

Menurut Goetsch dan David (Fandy Tjiptono 2000:51) dia mengatakan kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi harapan pelanggan, proses, dan lingkungan. Selain itu kualitas sering dianggap sebagai ukuran relative kebaikan produk atau jasa.

Berdasarkan beberapa pengertian dan juga penjelasan diatas mengenai kualitas pelayanan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan

dengan produk, jasa, manusia, proses, lingkungan yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen baik itu berupa barang atau jasa yang diharapkan guna memenuhi harapan serta kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

#### **2.2.7 Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan**

Faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan agar dapat menyediakan layanan yang melebihi standar menurut Utami (2006) adalah:

1. Memberi informasi dan pelatihan: karyawan toko atau penyedia jasa harus memahami barang dagangan yang di tawarkan, maupun kebutuhan pelanggan sehingga dengan informasi ini karyawan dapat menjawab pertanyaan dan menyarankan produk ke pelanggan.
2. Menyediakan dukungan emosional: pelayanan penyedia jasa harus mempunyai pendukung untuk menyampaikan layanan yang diinginkan oleh pelanggan.
3. Meningkatkan komunikasi internal dan menyediakan pendukung: ketika melayani pelanggan, karyawan sering mengatur konflik antara kebutuhan pelanggan dan kebutuhan perusahaan. Ketika karyawan yang bertanggung jawab diberi untuk menyediakan layanan di beri hak untuk membuat keputusan penting, biasanya kualitas layanannya justru meningkat.
4. Menyediakan perangsang: beberapa ritel menggunakan perangsang, seperti membayar komisi pengawas, memberikan

kemoisi untuk target penjualan untuk memotifasi karyawan, dan perangsang ini dapat memotifasi tingginya kualitas layanan

Menurut Atep Adya Barata (2003) masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor cukup penting, yaitu sebagai berikut :

1. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen umum organisasi, penyedia fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif.
2. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa.

#### **2.2.8 Pengertian Tanaman Pangan**

Tanaman pangan adalah tanaman yang ditanam dan dikembangkan untuk tujuan konsumsi manusia sebagai sumber makanan. Tanaman ini menyediakan nutrisi esensial seperti karbohidrat, protein, vitamin, dan mineral yang penting untuk memenuhi kebutuhan gizi manusia. Beberapa contoh tanaman pangan meliputi padi, jagung, gandum, kentang, dan berbagai jenis sayuran serta buah-buahan.

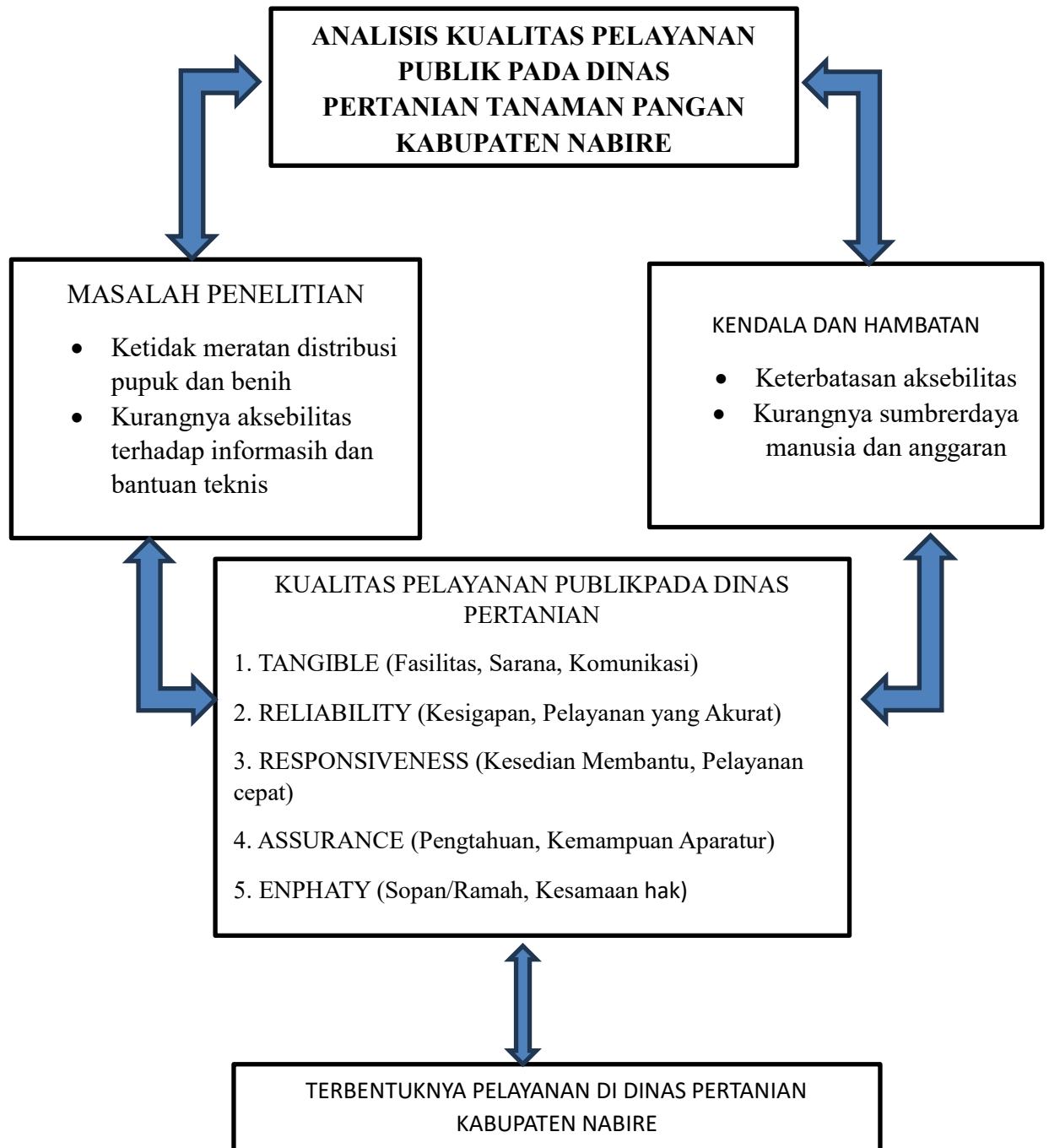


Pangan dalam UU No. 18 tahun 2012 mengandung pengertian bahwa pangan adalah segala sesuatu yang berasal dari sumber hayati dan air untuk makanan atau minuman yang dikonsumsi oleh manusia.

Sumber hayati pangan terdiri atas sumber hewani dan nabati. Pangan nabati tertumamaberasal dari tanaman yang dibudidayakan (crops) yang lebih dikenal dengan tanaman agronomi. Sebagai jenis tanaman pangan atau bagian-bagian dari tanaman pangan juga dimanfaatkan sebagai bahan pakan hewan, seperti jagung dan kedelai di beberapa negara maju lebih banyak digunakan sebagai bahan pakan dan penghasil minyak. Di Indonesia, bagian-bagian dari berbagai tanaman pangan dimanfaatkan untuk bahan pakan sebagai produk sampingan.

### 2.3 Kerangka Berpikir Penelitian

Gambar 2. 2 Kerangka Berpikir



## **2.4 Definisi Variabel Penelitian**

### **2.4.1 Definisi Konsep**

Definisi konsep adalah penjelasan abstrak atau penjelasan teoritis tentang suatu ide atau fenomena. Dalam konteks ini, definisi konsep adalah penjelasan umum tentang apa yang dimaksud dengan Kualitas Pelayanan pada Dinas Pertanian Tanaman Pangan Kabupaten Nabire. ini mencakup aspek-aspek inti seperti efektivitas, efisiensi dalam. Responsivitas, kehandalan dan Empati dalam memberikan layanan pertanian pada masyarakat.

### **2.4.2 Definisi Operasional**

Definisi operasional adalah cara konkret atau praktis untuk mengukur atau menilai suatu konsep. Dalam hal ini, definisi operasional adalah langkah-langkah konkret atau indikator yang digunakan untuk mengukur Kualitas Pelayanan pada Dinas Pertanian Tanaman Pangan Kabupaten Nabire. Ini bisa berupa waktu tanggapan, survei kepuasan pengguna, evaluasi kesesuaian informasi yang disediakan, pengukuran tingkat kesalahan, dan analisis ketersediaan serta aksesibilitas layanan pertanian di wilayah tersebut.

Adapun model indikator yang digunakan yaitu Servqual oleh Parasuraman, Zeithaml, Berry, pada tahun 1985 sebagai berikut:

1. Tangible (fasilitas, sarana, komunikasi), indikator tangible mencakup jumlah layanan yang diproses, kondisi fasilitas dan peralatan, waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan layanan,

serta ketersediaan informasi. Indikator ini membantu menilai efektifitas dan efisien pelayanan yang diberikan.

2. Reliability (Kesigapan, pelayanan yang akurat), indikator ini mengukur kemampuan dan kehandalan teknis pekerjaan.
3. Responsiveness (kesediaan membantu, pelayanan cepat), yaitu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat guna dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. Assurance (pengetahuan, kemapuan aparatur), ketrampilan staf yang baik, komunikasi yang jelas, perlindungan informasi.
5. Empathy (sopan/ramah, kesamaan hak), yang dimaksud dalam pelayanan mencakup kemampuan untuk memahami dan menanggapi kebutuhan serta perasaan masyarakat yang dilayani.