

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Kinerja**

##### **2.1.1. Pengertian Kinerja**

Dalam konteks lingkungan kerja sebuah organisasi, Simamora (2001 : 50) mendefinisikan kinerja karyawan adalah “tingkat pencapaian pekerjaan oleh para karyawan sesuai dengan persyaratan-persyaratan pekerjaan”. Dengan demikian, kinerja adalah sesuatu hasil yang dicapai, prestasi yang diperlihatkan, kemampuan kerja pegawai atau karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan standar atau persyaratan pekerjaan yang telah ditetapkan sebelumnya. Lebih jauh, dalam ruang lingkup kepegawaian negara, Lembaga Administrasi Negara dalam Sedarmayanti (2001 : 50) menterjemahkan *performance* menjadi kinerja, yang juga berarti prestasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja atau hasil kerja/penampilan kerja. Mengacu pada pengertian tersebut dapat dikatakan bahwa kinerja merupakan prestasi kerja yang dapat dicapai seorang pegawai dalam rangka pelaksanaan tugas maupun tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Smith dalam Sedarmayanti (2001 : 93) menyatakan bahwa *performance* atau kinerja adalah: “...*output drive from processes, human or otherwise*”. Artinya, kinerja merupakan hasil atau keluaran dari suatu proses.

Kinerja (*performance*) dalam arti yang sederhana adalah prestasi kerja (Sadu Wasistiono, 2002:45). Sementara itu menurut Rue dan Byars (1981 : 375) mendefinisikan kinerja sebagai tingkat pencapaian hasil atau “*the degree of*

*accomplishment*”. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja merupakan tingkat pencapaian tujuan organisasi.

Anwar Prabu Mangkunegara (2001:67) mengemukakan bahwa istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya, sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sedangkan menurut Taliziduhu Ndraha (2003:197) mengemukakan bahwa” Dari sudut *accountability*, kinerja adalah pelaksanaan tugas atau perintah, dari segi *cause*, kinerja adalah proses tindakan yang diambil menurut keputusan batin berdasarkan pilihan bebas pelaku pemerintahan yang bersangkutan dan kesiapan memikul segala resiko dan konsekuensinya dan dari segi *obligation*, kinerja adalah kewajiban menepati janji(penepatan janji)”.

Kinerja harus terukur, dan parameternya harus menjurus pada hal-hal yang konkret. Mengenai hal ini, Suradinata (1997:123) menjelaskan bahwa hasil kerja seseorang yang dipengaruhi oleh latar belakang, lingkungan budaya, keterampilan serta ilmu pengetahuan, yang mencakup :

1. kebijakan yang menyeluruh yang harus diketahui
2. kesesuaian antara pengetahuan, keterampilan dengan tugas yang menjadi tanggung jawabnya
3. mengetahui mekanisme kerja serta ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku

4. mengetahui bagaimana pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan oleh atasan dan diri mereka sebagai bawahannya
5. memiliki pengetahuan dan kemampuan serta keistimewaan atasan
6. mengerti perasaan orang lain yang berkaitan dengan tugas bersama

Menurut Swasto (1996 : 38) salah satu indikator kinerja menggambarkan perpaduan antara motivasi yang ada pada diri seseorang dan kemampuan dalam melaksanakan pekerjaan. Jadi, indikator kinerja adalah motivasi dan kemampuan.

Mitchell dalam Sedarmayanti (2001:51) menyatakan bahwa kinerja meliputi beberapa aspek, yaitu : *Quality of work, Promptness, Initiative, Capability, Communication*. Selanjutnya, Mitchel menyatakan bahwa untuk mengukur kinerja, ditetapkan : “*performance x motivation*”. Pernyataan tersebut menjelaskan bahwa untuk mendapatkan gambaran tentang kinerja seseorang, maka diperlukan pengkajian khusus tentang kemampuan dan motivasi.

Faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*). Hal ini sesuai dengan pendapat Keith Davis dalam Anwar Prabu Mangkunegara (2001:67) yang merumuskan bahwa :

- *human performance* = *ability + motivation*
- *motivation* = *attitude + situation*
- *ability* = *knowledge + skill*

Indikator kinerja adalah besaran atau variabel yang dapat digunakan untuk menentukan tingkat pencapaian tujuan. Sedangkan indikator kinerja

organisasi pemerintahan menurut McDonald dan Lawton (1977) adalah *output oriented measures throughout, efficiency, and effectiveness*. Dan menurut Selim dan Woosward (1992), kinerja dapat diukur dari beberapa indikator antara lain *workload/demand, economy, efficiency, effectiveness, and equity*. Pakar lain yaitu Lenvile (1990) mengusulkan 3 (tiga) konsep yang bisa digunakan sebagai indikator kinerja untuk kinerja organisasi pemerintah, antara lain *responsiveness, responsibility, and accountability*. (Sadu Wasistiono, 2002:47)

Ulrich dalam Mathis dan Jackson, (2001:82) menyebutkan bahwa banyak faktor yang dapat mempengaruhi kinerja dari individu tenaga kerja, kemampuan mereka, motivasi, dukungan yang diterima, keberadaan pekerjaan yang mereka lakukan, dan hubungan mereka dengan organisasi.

### **2.1.2. Pengukuran Kinerja**

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh perangkat kecamatan sangat sulit dilakukan karena sifatnya subyektif dan hanya melalui tanggapan masyarakat yang menerima jasa layanan aparat pemerintah. Kinerja aparat pemerintah kecamatan sangat mempengaruhi dalam pelaksanaan tugasnya. Salah satunya adalah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Menurut Amri Yousa dalam Wasistiono (2002 : 48) Untuk mengukur kinerja pelayanan Pemerintah Kecamatan, digunakan produktivitas, responsivitas dan responsibilitas.

## **1. Produktivitas**

Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai konsep efisiensi atau rasio antara output dan input. Produktivitas itu sendiri mengandung dimensi ekonomis, efisien dan efektivitas Amri Yousa (2002 : 48). Menurut Encyclopedia Britanica dalam Sedarmayanti ( 2001 : 56 ) , mengatakan bahwa Produktivitas dalam ekonomi berarti rasio dari hasil yang dicapai dengan pengorbanan yang dikeluarkan untuk menghasilkan sesuatu. Produktivitas dalam pelayanan publik merupakan pelaksanaan efektifitas birokrasi yang merupakan perwujudan daripada pemberian pelayanan yang dilakukan oleh pihak instansi pemerintah dalam menjalankan tugas secara langsung dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat (Andyka Kristianto 2014:8).

Tingkat produktivitas yang dicapai merupakan suatu indikator terhadap efisiensi dan kemajuan ekonomi untuk ukuran suatu bangsa, suatu industri, maupun untuk ukuran pendidikan. Paul Mali dalam Sedarmayanti (2002 :57-58) mengutarakan bahwa produktivitas adalah bagaimana menghasilkan atau meningkatkan hasil barang dan jasa setinggi mungkin dengan memanfaatkan sumber daya secara efisien. Oleh karena itu produktivitas sering diartikan sebagai rasio antara keluaran dan masukan dalam satuan waktu tertentu.

Dari berbagai pengertian diatas dapat dikatakan bahwa pengertian produktivitas memiliki dua dimensi, yakni efektivitas dan efisiensi. Dimensi pertama berkaitan dengan pencapaian unjuk kerja yang maksimal, dalam arti pencapaian target yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas dan waktu. Efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh

target dapat tercapai. Sedangkan dimensi kedua berkaitan dengan upaya membandingkan masukan dengan realisasi penggunaannya atau bagaimana pekerjaan tersebut dilaksanakan. Apabila masukan yang sebenarnya digunakan semakin besar penghematannya maka tingkat efisiensi semakin tinggi, tetapi semakin kecil masukan yang dapat dihemat, semakin rendah tingkat efisiensi.

## **2. Responsivitas**

Responsivitas merupakan kemampuan untuk dapat melihat keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Kevin dalam Dwiyanto (1995:7) menyatakan “reponsivitas adalah kemampuan seseorang untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Kecamatan merupakan lembaga pemerintah yang merupakan ujung tombak pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan hal ini senantiasa dituntut optimalisasi kinerja para aparatur pemerintah terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

## **3. Responsibilitas**

Responsibilitas adalah “menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan dengan prinsip-prinsip administrasi yang sesuai dengan kegiatan organisasi”. Responsibilitas dapat diabaikan oleh responsivitas manakala kebijakan prosedur administrasi yang ada dalam organisasinya ternyata tidak lagi memadai untuk menjawab dinamika yang terjadi dalam masyarakat. Hal

ini terjadi karena dinamika masyarakat yang selalu lebih cepat dari perubahan organisasi.

## **2.2. Pegawai Pemerintah**

Menurut Makmur (2009 : 228) menjelaskan bahwa Aparat Pemerintah (government apparatus) adalah sekumpulan manusia yang terikat dalam perjanjian kerja dengan organisasi Pemerintahan. Pegawai Negeri Sipil sebagai aparat pemerintah mempunyai peranan besar dan sangat penting, sebagaimana menurut Moenir (2010 : 156 ) bahwa Pegawai Negeri Sipil (tergabung dalam Korps Pegawai Republik Indonesia) memiliki peranan besar dalam pelaksanaan penyelenggaraan Pemerintahan Negara Republik Indonesia. Kelompok ini memiliki peranan ganda, disatu pihak sebagai Abdi Negara dan di lain pihak sebagai Abdi Masyarakat. Sebagai Abdi Negara karena kelompok ini adalah aparat pemerintah yang berfungsi melaksanakan administrasi Pemerintahan Umum dan sebagai Abdi Masyarakat karena secara khusus menjalankan fungsi pelayanan umum untuk kepentingan umum.

Pemerintah adalah badan yang menyelenggarakan tugas-tugas umum pemerintahan dan pembangunan baik di pusat maupun di daerah. Menurut Suradinata (2010:66) berpendapat bahwa Perangkat Daerah adalah organisasi/lembaga pada Pemerintahan Daerah yang bertanggungjawab kepada kepala daerah dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang terdiri dari sekretariat daerah, dinas daerah dan lembaga teknis daerah, kecamatan dan Satuan Polisi Pamong Praja sesuai dengan kebutuhan daerah. Berdasarkan uraian tersebut

dapat disimpulkan bahwa aparat pemerintah adalah aparat/pejabat yaitu Pegawai Negeri Sipil yang menjalankan tugas pemerintahan.

Taliziduhu Ndraha (2003: 74) mengemukakan berbagai konsep tentang pemerintahan melalui pendekatan kelembagaan, yaitu:

- a. Badan Publik, yaitu semua badan yang bertanggung jawab dalam sebagian atau seluruh rute *providing* suatu jasa atau layanan melalui otorisasi atau privatisasi.
- b. Pemerintah dalam arti terluas adalah suatu lembaga negara seperti diatur dalam Undang-undang Dasar (konstitusi) suatu negara.
- c. Pemerintah dalam arti luas adalah semua lembaga Negara yang oleh konstitusi Negara yang bersangkutan disebut sebagai pemegang kekuasaan pemerintahan. Hal ini terdapat misalnya di Indonesia yang di bawah Undang-undang Dasar 1945, yaitu kekuasaan pemerintahan meliputi fungsi legislative dan fungsi eksekutif. Bahkan kepada Presiden dilimpahkan "*concentration of power and responsibility*".
- d. Pemerintah dalam arti sempit, yaitu lembaga negara yang memegang kekuasaan eksekutif saja.
- e. Pemerintah dalam arti tersempit, yaitu lembaga negara yang memegang fungsi birokrasi. Birokrasi adalah aparat pemerintah yang diangkat atau ditunjuk bukan dipilih atau terpilih melalui pemilihan oleh lembaga perwakilan.

- f. Pemerintah dalam arti pelayanan, diambil dari konsep *civil servant*.  
Disini pemerintah dianggap sebagai sebuah warung atau toko dan pemerintah adalah pelayan yang melayani pelanggan.(pembeli).
- g. Pemerintah dalam konsep pemerintahan pusat, yaitu penggunaan kekuasaan negara pada tingkat pusat(tertinggi) ; pada umumnya dihadapkan pada konsep pemerintahan daerah.
- h. Pemerintah dalam konsep pemerintah daerah. Berbeda dengan pemerintah pusat yang dianggap mewakili Negara, pemerintah dianggap mewakili masyarakat karena daerah adalah masyarakat hukum yang tertentu batas-batasnya.
- i. Pemerintah dalam konsep pemerintah wilayah. Pemerintah dalam arti ini dikenal dalam Negara yang menggunakan asas dekonsentrasi dan desentralisasi,
- j. Pemerintah dalam konsep pemerintahan dalam negeri, konsep ini berasal dari tradisi pemerintahan Belanda (*binnenlandsbestuur*).
- k. pemerintah dalam konteks ilmu pemerintahan adalah semua lembaga yang dianggap mampu (normatif) atau secara empirik memproses jasa publik dan layanan-civil.

Pegawai yang menjalankan tugas-tugas pemerintahan dalam hakekatnya adalah pegawai negeri , pejabat negara dan abdi masyarakat berarti pelaksana umum tugas tersebut semata-mata hanya untuk kepentingan segenap lapisan masyarakat, sesuai dengan bidang tugas masing-masing dan senantiasa berpedoman pada peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai hukum positif.

Dalam pelaksanaan tugas kesehari-harinya setiap pegawai pemerintah senantiasa dihadapkan pada berbagai permasalahan, utamanya dalam hal pemberian pelayanan kepada masyarakat. Disamping itu, dalam tugasnya dituntut pula untuk melakukan pengaturan terhadap segenap aktifitas masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan adalah menciptakan suasana dan kondisi positif yang mengandung adanya peluang yang sama bagi seluruh lapisan masyarakat secara adil untuk berkembang dan berkreasi guna meningkatkan kesejahteraannya. Peran pegawai pemerintah selain merupakan tuntutan juga menduduki tempat yang sangat strategis.

### **2.3. Kecamatan**

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 Pasal 126 ayat (1) dan (2), menjelaskan bahwa :

1. Kecamatan dibentuk di wilayah kabupaten/kota dengan Perda berpedoman pada Peraturan Pemerintah.
2. Kecamatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipimpin oleh camat yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagian wewenang bupati atau walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah.

Kedudukan Camat selaku Perangkat Daerah terdapat pada pasal 17 ayat (1) dan (2) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah yaitu:

- 1 Kecamatan merupakan wilayah kerja Camat sebagai perangkat daerah kabupaten dan daerah kota.
- 2 Camat mempunyai tugas melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh bupati/walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah.

Hal demikian juga disebutkan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 Pasal 14 tentang Kecamatan bahwa : "Kecamatan merupakan perangkat daerah kabupaten/kota sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh Camat". Camat berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati/Walikota melalui Sekretaris Daerah.

Hal tersebut didukung dalam Pasal 1 huruf (e) Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 3 Tahun 2009 Tentang Pembentukan Organisasi Dan Tata Kerja Kecamatan Dan Kelurahan Kota Medan, yang menyatakan bahwa : "Kecamatan adalah Wilayah Kerja Camat sebagai Perangkat Daerah Kota Medan".

## **2.4. Pelayanan Publik**

### **2.4.1. Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan merupakan tugas yang hakiki dari sosok aparatur pemerintahan sebagai abdi masyarakat yang mengadung pengertian bahwa dalam melaksanakan tugasnya harus senantiasa berusaha melayani kepentingan masyarakat dan memperlancar urusan setiap anggota masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku (R.Melisa Bella 2014:4). Menurut Undang-undang No.25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Banyak pendapat para ahli tentang pelayanan. Menurut Sianipar (1999 : 4) menyatakan bahwa pelayanan adalah “cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang, artinya obyek yang dilayani adalah individu, pribadi (seseorang) dan organisasi. Selanjutnya menurut Ndraha (2003 : 64-65) menyatakan bahwa *Service* (pelayanan) itu meliputi kebutuhan istimewa manusia yang disebut jasa public dan layanan *civil*, keduanya dapat disebut layanan. Layanan adalah proses, *output*, produk, hasil dan manfaat. Proses produksi, distribusi dan seterusnya sampai consumer mendapat manfaat (*outcome*) yang diharapkannya, disebut pelayanan. Jadi pelayanan adalah pelayanan public dan pelayanan *civil* dalam arti proses, produk dan *outcome* yang bersifat istimewa yang dibutuhkan oleh manusia dan diproses sesuai dengan aspirasi manusia pula.

Selanjutnya Ratminto dan Winarsih (2005:5) mengatakan bahwa Pelayanan administrasi adalah segala bentuk jasa pelayanan yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi Pemerintah Pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik khususnya pelayanan administrasi oleh pegawai pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi keinginan yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa atau langsung kepada pemerintah, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparat pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

#### **2.4.2. Kualitas pelayanan**

Peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat menjadi perhatian yang sangat serius bagi pemerintahan ditingkat pusat maupun ditingkat daerah yang ditandai keluarnya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menuntut adanya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah (Harry Rizka Perdana 2012:3). Kualitas pelayanan dapat pula dilihat dari mutu pelayanan yang diberikan. Mutu pelayanan yang terbaik adalah yang disebut pelayanan prima yaitu, bentuk pelayanan terbaik

melebihi, melampaui, mengungguli, pelayanan yang diberikan oleh pihak lain atau daripada pelayanan waktu yang lalu.

Menurut Valerie A Zeitham, yang dikutip oleh Suganda (1999:264) bahwa kualitas yang menjadi ciri pelayanan prima dapat ditandai dari adanya sepuluh dimensi untuk melihat kualitas pelayanan, yaitu :

1. *Tangible*, yaitu penampilan personil serta materi komunikasi.
2. *Reability*, yaitu menyatakan adanya kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan secara tepat.
3. *Responsiveness*, yaitu adanya tanggapan dalam wujud kemauan untuk membantu masyarakat dengan memberikan pelayanan secara tepat.
4. *Competence*, dalam artian dimilikinya keterampilan serta pengetahuan yang diperlukan dalam melayani masyarakat.
5. *Courtesy*, dalam arti adanya kesopanan, secara hormat serta hubungan kemitraan antar pejabat pemerintah dengan masyarakat yang harus dilayani.
6. *Credibility*, yaitu adanya tingkat kepercayaan serta kejujuran pada pihak birokrat.
7. *Security*, yaitu terbebasnya dari bahaya, resiko atau kepastian.
8. *Access*, yaitu kemudahan untuk dihubungi pada saat diminta bantuan atau layanan.
9. *Communication*, dalam arti para birokrat dapat selalu menyediakan keterangan kepada masyarakat dalam bahasa yang mereka mengerti dan sebaliknya yaitu terbebasnya dari bahaya, resiko atau kepastian.

10. *Understanding The costumer*, yaitu mau mengenal masyarakat dan mengerti kebutuhannya.

Kinerja dapat dinilai dari apa yang dilakukan oleh seorang pegawai dalam kerjanya. Dengan kata lain, kinerja individu adalah bagaimana seorang pegawai melaksanakan pekerjaannya atau untuk kerjanya. Kinerja pegawai yang meningkat dapat akan turut mempengaruhi/ meningkatkan prestasi organisasi tempat pegawai yang bersangkutan bekerja, sehingga tujuan organisasi yang telah ditentukan dapat dicapai. Berikut ini adalah beberapa peraturan yang berhubungan/ membahas tentang kinerja pegawai kecamatan dalam rangka pelayanan public. Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, yang menyatakan bahwa prinsip pelayanan dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid dan reliable. Unsur-unsur tersebut adalah sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. Kejelasan Petugas Pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas pelayanan;

4. Kedisiplinan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. Tanggung jawab, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. Kemampuan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
7. Kecepatan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. Keadilan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. Kesopanan dan keramahan, yaitu sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
10. Kewajaran biaya, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. Kepastian biaya, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan;
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;

14.Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

