

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Efektivitas

2.1.1 Pengertian Efektivitas

Menurut Sondang P. Siagian (2001:24) mengemukakan bahwa :

“Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, makin tinggi efektivitasnya”.

Menurut Gibson et. Al (2006:30) mengemukakan bahwa :

“Efektivitas adalah penilaian yang dibuat sehubungan dengan prestasi individu, kelompok, dan organisasi. Makin dekat prestasi mereka terhadap prestasi yang diharapkan (standar), maka makin lebih efektif dalam menilai”.

Steers (1985:87) mengemukakan bahwa :

“Efektivitas adalah jangkauan usaha suatu sistem dengan sumber daya dan sarana tertentu untuk memenuhi tujuan dan sasarannya tanpa melumpuhkan cara dan sumber daya itu serta tanpa memberi tekanan yang tidak wajar terhadap pelaksanaannya”.

2.1.2 Tujuan Efektivitas

Adapun kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak, seperti yang telah dikemukakan oleh Siagian (1987:77), yaitu :

1. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini dimaksud supaya karyawan dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai.
2. Kejelasan strategi pencapaian tujuan, telah diketahui bahwa strategi adalah “pada jalan” yang diikuti dalam melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran-sasaran yang ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi.
3. Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan, artinya kebijakan harus mampu menjembatani tujuan-tujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional.
4. Perencanaan yang matang, pada hakekatnya berarti memutuskan sekarang apa yang dikerjakan oleh organisasi dimasa depan.
5. Penyusunan program yang tepat. Suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat sebab apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja.
6. Tersedianya sarana dan prasarana kerja. Salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif. Dengan sarana dan prasarana yang tersedia dan mungkin disediakan oleh organisasi.
7. Pelaksanaan yang efektif dan efisien.

8. Bagaimana baiknya suatu program apabila tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak akan mencapai sasarannya, karena dengan pelaksanaan organisasi semakin didekatkan pada tujuannya.
9. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik, mengingatkan sifat manusia yang tidak sempurna, maka efektivitas organisasi menurut siagian terdapatnya sistem pengawasan dan pengendalian.

2.1.3 Penilaian Efektivitas Organisasi

Jika dihubungkan dengan kegiatan-kegiatan pemerintah (*pelaksanaan pengambilan*), efektifitas yang hendak dicapai orientasinya lebih bertuju pada pengeluaran (*output*) bila dibandingkan dengan penggunaan masukan (*input*).

Rumusan ini sesuai dengan penjelasan Sexana (1986:07), yaitu :

“Efektivitas adalah ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kualitas, kuantitas, waktu) telah dicapai. Makin besar target yang dicapai, maka semakin tinggi tingkat efektivitas. Konsep ini orientasinya lebih tertuju pada keluaran. Masalah penggunaan masukan tidak menjadi isu dalam konsep ini. Pada umumnya, organisasi pemerintah (yang tidak mencari laba) berorientasi ke pencapaian efektivitas”.

Mengacu pada pertanyaan diatas, kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah lebih menuju pada hasil keluarannya (efektif), bukan pada seberapa besar biaya yang harus dikeluarkan untuk mencapai tujuan tersebut (efisien). Dengan penekanan pada tujuan dari pencapaian program atau kegiatan, maka tidak sedikit

kegiatan pemerintah dapat dikatakan tidak memenuhi, namun efektif. Walaupun demikian, pemerintah selalu berusaha untuk mencapai tingkat efisiensi.

2.1.4 Model-Model Pengukuran Efektivitas

Efektivitas selalu diukur berdasarkan prestasi, produktivitas, laba dan seterusnya. Rumusan ini sesuai penjelasan Lihat Katzell (1975:44) :

“Dengan demikian, hanya sedikit saja perhatian yang diberikan pada peranan berbagai bagian atau subunit dari sebuah organisasi dalam menentukan keberhasilan. Ancangan yang bersifat makro terhadap studi efektivitas dalam organisasi ini cenderung menggunakan salah satu dari antara dua bentuk. Beberapa ancsangan, terutama yang lebih dini memandang konsep ini dalam kerangka kerja berdimensi satu, yang memusatkan perhatian hanya kepada satu kriteria evaluasi (contoh, produktivitas). Sebaiknya, ukuran-ukuran efektivitas yang bervariasi ganda, memakai beberapa kriteria yang berbeda secara serempak”.

Alat ukur efektivitas kerja, menurut Richard dan M. Steers (1980:192) meliputi unsur kemampuan menyesuaikan diri / prestasi kerja dan kepuasan kerja :

1. Kemampuan menyesuaikan diri

Kemampuan manusia terbatas dalam segala hal, sehingga dengan keterbatasannya itu menyebabkan manusia tidak dapat mencapai pemenuhan kebutuhannya tanpa melalui kerjasama dengan orang lain. Hal ini sesuai pendapat Richard M. Steers yang menyatakan bahwa kunci keberhasilan organisasi adalah kerjasama dalam pencapaian tujuan. Setiap organisasi yang masuk dalam organisasi dituntut untuk dapat menyesuaikan diri dengan orang yang bekerja didalamnya maupun dengan

pekerjaan dalam organisasi tersebut. Jika kemampuan menyesuaikan diri tersebut dapat berjalan maka tujuan organisasi dapat tercapai.

2. Prestasi kerja

“Prestasi kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan dan waktu” (Hasibun, 2001 : 94).

Dari pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa dengan kecakapan, pengalaman, kesungguhan waktu yang dimiliki oleh pegawai maka tugas yang diberikan dapat dilaksanakan sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan dapat dilaksanakan sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya.

3. Kepuasan kerja

Tingkat kesenangan yang dirasakan seseorang atas peranan atau pekerjaannya dalam organisasi. Tingkat rasa puas individu bahwa mereka mendapat imbalan yang setimpal, dari bermacam-macam aspek situasi pekerjaan dan organisasi tempat mereka berada.

2.1.5 Aspek-Aspek Efektivitas

Berdasarkan pendapat Muasaroh (2010:13), efektifitas dapat dijelaskan bahwa suatu program dapat dilihat dari aspek-aspek antara lain :

1. Aspek rencana atau program, yaitu suatu kegiatan dapat dianggap efektif jika memiliki rencana yang akan dilaksanakan untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai. Tanpa rencana atau program, tujuan tidak dapat tercapai.
2. Aspek peraturan atau ketentuan, yaitu peraturan dibuat untuk menjaga kelangsungan suatu kegiatan sesuai dengan rencana. Regulasi atau ketentuan adalah suatu yang harus dilakukan agar suatu kegiatan dianggap telah berjalan efektif.
3. Aspek fungsional atau tugas, yaitu individu atau organisasi dapat dianggap efektif jika mereka dapat melakukan tugas dan fungsinya dengan baik sesuai dengan ketentuan. Oleh karena itu, setiap individu dalam organisasi harus mengetahui tugas dan fungsinya sehingga dapat diimplementasikan.
4. Aspek kondisi ideal atau tujuan, yaitu yang dimaksud dengan kondisi ideal atau tujuan adalah target yang ingin dicapai dari kegiatan yang berorientasi pada hasil dan proses yang direncanakan.

2.1.6 Masalah-Masalah dalam Pengukuran Efektivitas Organisasi

Kesulitan menilai efektivitas ini nampaknya disebabkan oleh beberapa masalah yang tak terpisahkan dari model yang sekarang ada mengenai keberhasilan organisasi (Steers, 1975). Masalah-masalah serupa ini dijumlah dalam setiap usaha membangun model. Seperti apa yang kita lihat nanti, masalah-masalah pengukuran ini sangat beraneka ragam baik dalam sifat maupun titik masalah mereka. Marilah kita secara singkat beberapa masalah yang lebih penting.

1. Masalah kesasihan susunan. Sepanjang bab ini, kita telah membeicarakan “susunan” efektivitas. Susunan disini adalah suatu hipotesis yang abstrak (sebagai lawan dari yang kongkrit) mengenai hubungan antara beberapa variabel yang saling berhubungan.
2. Masalah stabilitas kriteria. Masalah besar kedua, yang dihadapi dalam usaha mengukur efektivitas organisasi adalah bahwa banyak dari kriteria evaluasi yang digunakan ternyata relatif tidak stabil setelah beberapa waktu. Yaitu, kriteria yang dipakai untuk mengukur efektivitas pada suatu waktu mungkin tidak tepat lagi atau menyesatkan pada waktu berikut.
3. Masalah perspektif waktu. Masalah yang ada hubungannya dengan hal diatas adalah perspektif waktu yang dipakai seseorang pada waktu menilai efektivitas. Gibson, Ivancervich, dan Donnelly (1973) mengakui dengan jelas perspektif waktu dalam ancangan mereka pada efektivitas.

4. Masalah kriteria ganda seperti ditunjukkan sebelumnya, keuntungan utama dari ancangan multivariiasi dalam evaluasi efektivitas adalah sifatnya yang komprehensif, memadukan beberapa faktor kedalam suatu rangka yang kompak.
5. Masalah ketelitian pengukuran. Pengukuran terdiri dari peraturan atau prosedur untuk menentukan beberapa nilai atribut dalam angka agar atribut-atribut ini dapat dinyatakan secara kuantitatif.
6. Masalah kemungkinan generalisasi. Pun jika berbagai masalah pengukuran diatas dapat dipecahkan, misal timbul persoalan mengenai seberapa jauh orang dapat menyatakan kriteria evaluasi yang dihasilkan dapat berlaku juga pada organisasi lainnya.
7. Masalah relevansi teoritis. Tujuan utama dari setiap ilmu adalah merumuskan teori dari model-model yang secara tetap mencerminkan sifat subyek yang dipelajari (Dubin, 1969). Jadi, dari sudut pandangan teoritis, harus diajukan pertanyaan yang logis sehubungan dengan relevansi model-model tersebut bagi studi tingkah laku organisasi.
8. Masalah tingkat analisis. Akhirnya perlu dicatat bahwa kebanyakan model efektivitas hanya menggarap tingkat makro saja, membahas gejala keseluruhan organisasi dalam hubungannya dengan efektivitas, tetapi mengabaikan hubungan yang kritis antara tingkah laku individu dengan persoalan yang lebih besar yaitu keberhasilan organisasi.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan efektivitas merupakan suatu keadaan yang menunjukkan keberhasilan kerja yang ditetapkan. Efektivitas kerja adalah penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditentukan, artinya pelaksanaan suatu tugas ditandai baik atau tidak, sangat tergantung pada penyelesaian tugas tersebut.

Jadi efektivitas kerja dalam organisasi merupakan usaha untuk mencapai prestasi yang maksimal dengan menggunakan sumber daya yang tersedia dalam waktu yang relatif singkat tanpa menunggu keseimbangan tujuan alat dan tenaga serta waktu yang dimaksud efektivitas dipertegas Siagian (1996:19) yaitu :

“Penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang ditentukan, artinya apabila pelaksanaan tugas dinilai baik atau tidaknya adalah sangat tergantung pada bilamana tugas tersebut diselesaikan dan bukan menjawab tentang bagaimana melaksanakan serta berapa biaya yang dikeluarkan untuk pekerjaan tersebut”.

Dari definisi diatas dapatlah kiranya diinterpretasikan bahwa efektivitas kerja mengandung arti tentang penekanan pada segi waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan, dimana semakin cepat pekerjaan itu terselesaikan dengan baik sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan, maka akan semakin baik pula efektivitas kerja yang dicapai.

2.2 Pelayanan Publik

2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Lewis dan Gilman (2005:21) mengemukakan bahwa :

“Pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Pertanggung jawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaan kepada masyarakat. Kepercayaan publik yang adalah sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik”.

2.2.2 Asas-Asas Pelayanan Publik

Asas pelayanan publik adalah prinsip-prinsip dasar yang menjadi acuan dalam pengorganisasian, acuan kerja, serta pedoman penilaian kerja bagi setiap lembaga-lembaga penyelenggara pelayanan publik. Asas-asas yang dapat dikategorikan sebagai asas-asas umum administrasi publik yang baik ini harus bersifat umum dan adaptif terhadap keunikan jenis-jenis pelayanan yang mungkin diselenggarakan secara langsung menyentuh hakikat pelayanan publik sebagai wujud dari upaya pelaksanaan perintah perundang-undangan. Bersifat adaptif karena asas-asas ini harus dapat berfungsi sebagai acuan dalam setiap kegiatan administrasi negara yang bersentuhan langsung dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat umum, baik dibidang administratif, pelayanan jasa, pelayanan barang, ataupun kombinasi dari pelayanan-pelayanan tersebut :

Menurut Lijan Poltak Sinambela (2011:6) mengemukakan asas-asas pelayanan publik tercermin dari :

a. Tranparansi

Pemberian pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

c. Kondisional

Pemberian pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. Partisipasi

Mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi,kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.

f. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemberian pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Pada dasarnya pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Oleh sebab itu, menurut Ibrahim (2008:19) setidaknya mengandung unsur-unsur dasar (asas-asas) antara lain sebagai berikut :

- a. Hak dan kewajiban, baik bagi pemberi dan penerima pelayanan publik tersebut, harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak, sehingga tidak ada keragu-raguan dalam pelaksanaannya.
- b. Pengaturan setiap bentuk pelayanan harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektifitas.
- c. Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.

- d. Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi/lembaga pemerintah yang bersangkutan berkewajiban “memberi peluang” kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dari asas-asas tersebut terlihat bahwa dalam pelaksanaan pelayanan publik ditujukan kepada semua masyarakat termasuk masyarakat dengan kebutuhan khusus, pelayanan publik yang terbaik adalah pelayanan yang dapat menjangkau semua elemen masyarakat. Dengan keadaan tersebut pelayanan publik akan mempermudah masyarakat dalam aktifitasnya.

2.2.3 Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan publik adalah suatu tolak ukur yang dipergunakan sebagai tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Adapun standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi :

1. Prosedur Pelayanan;
2. Waktu Penyelesaian;
3. Biaya Pelayanan;
4. Produk Pelayanan;

5. Sarana dan Prasarana;
6. Kompetensi Pelayanan;

2.2.4 Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Pelayanan Publik memiliki beberapa jenis, salah satunya seperti yang di kemukakan oleh Satibi (2012:77-76), mengutip Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 telah dijelaskan bahwa :

“Pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat di klarifikasi ke dalam dua kategori utama, selain pelayanan kebutuhan yakni berupa kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Secara garis besar terbagi dalam tiga kelompok, yaitu :

a. Pelayanan Administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyedia berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pembuatan kartu penduduk (KTP), sertifikat tanah, akta kelahiran, akta kematian, buku pemilik kendaraan bermotor (STNK), izin mendirikan bangunan (IMB) dan sebagainya.

b. Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

c. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan public, misalnya : pendidikan tinggi, dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, drainase, jalan dan trotoar, penanggulangan bencana, pelayanan sosial.

2.2.5 Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Unsur-unsur proses pelayanan publik diperlukan agar dapat mendukung pelayanan publik yang diinginkan dan sesuai dengan tujuannya. Atep Adya Barata (2003:11) mengemukakan pendapatnya terhadap empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu :

1. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang goods atau jasa-jasa services.
2. Penerima layanan, yaitu merka yang disebut sebagai konsumen customer atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.

3. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
4. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan.

Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standard kualitas barang atau jasa yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan mereka.

2.2.6 Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml dkk dalam Hardiyansyah (2011:46), kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu :

1. *Tangibel* (Berwujud)
2. *Reliability* (Kehandalan)
3. *Responsiviness* (Ketanggapan)
4. *Assurance* (Jaminan)
5. *Empathy* (Empati)

Masing-masing dimensi memiliki indikator yang akan dijelaskan sebagai berikut :

1. *Tangibel* (berwujud) kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi, administrasi, Ruang tunggu, tempat informasi, indikatornya adalah

- a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan.
- b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.
- c. Kemudahan dalam proses pelayanan.
- d. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan.
- e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan.
- f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

2. *Reability* (kehandalan) kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Indikatornya adalah

- a. Kecermatan petugas dalam melayani
- b. Memiliki standard pelayanan yang jelas
- c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

3. *Responsiveness* (ketanggapan) : kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Indikatornya adalah :

- a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan

- b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
 - c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan vermat
 - d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu semua
keluhan pelanggan di respon oleh petugas
4. *Assurance* (jaminan) jaminan yang diberikan oleh pegawai kepada konsumen. Indikatornya adalah
- a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 - b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
 - c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
 - b. Petugas memberikan jaminan kepastian dalam pelayanan
5. *Emphaty* (empati) sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Indikatornya adalah
- a. Mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon
 - b. Petugas melayani dengan sikap ramah
 - c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
 - d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
 - e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan