

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Penelitian Terdahulu**

Dalam penelitian yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA) di Direktorat Bina Kelembagaan Keselamatan dan Kesehatan Kerja”. Peneliti melakukan analisis terhadap penelitian sebelumnya yang relevan dengan topik ini. Langkah ini dilakukan dengan cara mencakup, pencarian, pembacaan, serta pemahaman secara menyeluruh terhadap berbagai literatur yang ada, dengan tujuan untuk membangun kerangka referensi yang kuat dan komprehensif. Upaya ini juga bertujuan guna menyediakan kerangka referensi yang kuat dan mendalam, sehingga literatur tersebut dapat di jadikan acuan yang bermanfaat dalam membandingkan dan menyempurnakan hasil penelitian ini.

Pertama, penelitian ini dilakukan oleh Eigis Yani Pramulaso pada tahun 2020, dengan penelitiannya yang berjudul “Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan”. Penelitian ini berisi tentang kualitas pelayanan dan kinerja pegawai memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di unit PTSA Kementerian Ketenagakerjaan. Unit PTSA Kementerian Ketenagakerjaan dalam memberikan pelayanan tersebut diharapkan terus konsisten, lebih memudahkan prosedur pelayanan dan kepentingan masyarakat selalu diutamakan. Sedangkan kinerja pegawai dapat ditingkatkan lagi dengan tetap berkerja lebih profesional dan sesuai aturan yang berlaku, selalu mengevaluasi hasil perkerjaan yang telah dilakukan sehingga ada perbaikan kedepannya, dan pegawai terus meningkatkan pengetahuan dan keterampilan dalam bidang kerjanya dengan mengembagkan kreativitas dalam menyelesaikan kesulitan masyarakat.

Maka bisa dilihat bahwasanya pada penelitian ini memiliki kelebihan melihat pelayanan dari tugas dan fungsi, namun yang tidak dibahas pada penelitian kali ini dan tentunya menjadi pembeda ialah mengenai berbagai fasilitas maupun sikap pegawai dalam menjalankan efektivitas di pelayanan

terpadu satu atap.

Kedua, penelitian ini dilakukan oleh Mochammad Rozikin pada tahun 2024, dengan penelitiannya yang berjudul “Membangun Kapasitas Tata Kelola Pengawasan Ketenagakerjaan Bidang Keselamatan Kesehatan Kerja (K3). Penelitian ini membahas tentang persoalan pelaksanaan pegawai ketenagakerjaan bidang (K3) nasional yang mencakup dua aspek utama, yaitu tata Kelola dan peningkatan kapasitas, kedua pokok utama persoalan tersebut berhubungan dengan lemahnya kesadaran pentingnya penerapan SMK3 di tempat kerja, lemahnya pemahaman K3 sebagai bagian dari hak asasi manusia, lemahnya sanksi pidana terkait K3, cangkupan pengawasan K3 yang relative rendah, tumpang tindihnya regulasi, teknis K3 antar Lembaga, lemahnya kualitas kuantitas dan kompetensi K3

Maka bisa dilihat bahwasanya pada penelitian ini memiliki kelebihan melihat pelayanan dari sisi pegawai K3 dalam hal tata Kelola pengawasan, namun yang tidak dibahas pada penelitian kali ini dan tentunya menjadi pembeda ialah mengenai berbagai fasilitas maupun sikap pegawai dalam menjalankan efektifitas pelayanan di pelayanan terpadu satu atap.

. Ketiga, penelitian ini dilakukan oleh Shofwan Hendryawan pada tahun 2020, dengan judul penelitian “Peranan E-Government Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: MAL Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang)”. Penelitian ini membahas mengenai faktor kegagalan pemerintahan disebabkan oleh pengelolaan (manajemen) yang tidak berjalan efektif. Prinsip utama yang harusnya melekat pada roda pemerintahan adalah bahwa pemerintah sebagai pelayan masyarakat. Manajemen yang buruk dalam upaya penyelenggaraan pelayanan publik akan menciptakan ketidakpercayaan dan ketidakpuasan publik terhadap pemerintah. Seiring dengan masalah tersebut, tentu saja hal ini akan menjauhkan negara dari konsep good governance karena pemerintah tidak memiliki integrasi/ pembauran yang kuat dengan masyarakat. Dalam makalah ini, telah disajikan betapa pentingnya reformasi pemerintahan menuju efektivitas dan efisiensi. Kehadiran e-government tidak lagi dilihat sebagai suatu pilihan, melainkan suatu keharusan bagi semua negara yang bertujuan

untuk menciptakan pemerintahan yang lebih efektif dan efisien. Pendayagunaan e-government dalam institusi pemerintahan sangat penting karena dapat mempermudah hubungan antar pemerintah baik pemerintah pusat dengan daerah maupun antar pemerintah daerah serta meningkatkan interaksi pemerintah dengan masyarakat yang dilayaninya. Pendayagunaan e-government ini sudah menjadi suatu keharusan dalam rangka meningkatkan pelayanan publik untuk mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*).

Melihat dari sisi pelayanan publik melalui pelayanan dari penelitian ini yang membahas bahwasanya penggunaan e government sudah diterapkan pada layanan tersebut, namun pada penelitian yang kali ini dibuat yang menjadikan kelebihan melihat dari sisi layanan PTSA yang sudah menerapkan layanan yang didukung dengan digitalisasi dan teknologi.

Keempat, penelitian ini dilakukan oleh Winda Afdal dan Felicia pada tahun 2020, dengan penelitiannya yang berjudul “Efektivitas Layanan Terpadu Satu Atap (LTSA) Kota Batam Dalam Menekan Jumlah Pekerja Migran Indonesia Yang Ilegal Di Luar Negeri” didalam penelitian ini menjelaskan bahwa sebuah efektifitas hukum akan tercapai apabila faktor-faktor yang mempengaruhi berdampak positif dan mendukung hukum yang berlaku. Efektivitas hukum adalah kekuatan hukum untuk menghasilkan atau memunculkan kondisi atau situasi yang diinginkan atau diantisipasi oleh hukum. Produk hukum dikatakan berhasil jika produk hukum telah dilaksanakan atau dipraktikan.

Dari hal tersebut, sisi pelayanan publik melalui layanan terpadu satu Atap dari penelitian ini yang membahas bahwasanya layanan terpadu yang terpusat di satu atap sudah diterapkan pada layanan tersebut, namun pada penelitian yang kali ini dibuat yang menjadikan kelebihan melihat dari sisi layanan PTSA yang sudah menerapkan layanan yang dapat dari kesiapan layanan baik dari dasar hukum maupun fasilitas yang tersedia.

Kelima, penelitian ini dilakukan oleh Salsabilla Putri Rahmadhany pada tahun 2024, dengan penelitiannya yang berjudul “Efektivitas Pelayanan

Pada Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan”. Didalam penelitian tersebut menjelaskan bahwa dalam pelayanan publik Negara harus terus meningkatkan mutu pelayanan publiknya untuk mencapai standar yang lebih tinggi, pelayanan publik yang unggul akan mendukung pembentukan tata kelola pemerintahan yang baik. Pelayanan publik adalah kegiatan yang diselenggarakan pemerintah untuk melakukan pemenuhan kebutuhan warga negara. Karena masyarakatlah yang pada akhirnya menilai kualitas pelayanan yang diselenggarakan, maka pelayanan berkualitas tinggi menjadi prasyarat kepuasan masyarakat. Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA), yang merupakan generasi pertama dari pendekatan ini, dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), yang merupakan generasi kedua, merupakan pendahulu MPP. Fungsi PTSP dalam konteks MPP adalah sebagai pendorong untuk memperluas layanan-layanan tersebut, karena MPP merupakan generasi ketiga yang memperluas cakupan tugas PTSP tanpa menghilangkan layanan-layanan sebelumnya.

Dengan demikian dari sisi pelayanan publik melalui mal pelayanan dari penelitian ini yang membahas bahwasanya pelayanan yang diterapkan melalui layanan mal pelayanan publik dari kualitas layanan yang sudah di terapkan pada layanan tersebut, namu pada penelitian yang kali ini dibuat yang menjadikan kelebihan melihat dari sisi layanan PTSA yang sudah menerapkan layanan yang didugung dengan digitalisasi dan lebih modern demi keberlangsungan kenyaanan sekaligus ke efektifan layanan di PTSA.

Keenam, penelitian ini dilakukan oleh Asep Saepul Muharam, Khairul Ismed, Nurhani dan Muhyiddin pada tahun 2022, dengan penelitiannya yang berjudul “Urgensi Penambahan Fungsi Pengawasan Ketenagakerjaan Pada Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3)”. Penelitian ini membahas tentang ruang lingkup pelayanan publik di bidang ketenagakerjaan sangat luas. Masalah-masalah klasik seperti keterbatasan pengawas, anggaran yang terbatas sampai perusahaan yang menjadi focus pengawasan sangat banyak seringkali mempengaruhi kualitas pelayanan pengawasan ketenagakerjaan oleh instansi terkait. Dalam Permenaker No 33 Tahun 2016 tentang tata cara pengawasan

ketenagakerjaan sejatinya sudah cukup jelas mengatur prosedur pengawasan ketenagakerjaan dan penegakan hukum ketenagakerjaan.

Baik dari sisi pelayanan publik pada penelitian tersebut membahas mengenai pengawasan dan fungsi dari balai K3, namun pada penelitian yang kali ini dibuat yang menjadikan kelebihan melihat dari sisi layanan PTSA yang meliputi pengawasan dari ketenagakerjaan secara langsung dan bagaimana layanan K3 yang diberikan melalui pelayanan terpadu satu atap

Ketujuh, penelitian ini dilakukan oleh Arnita Febriana Puryatama pada tahun 2020, dengan penelitiannya yang berjudul “Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Indonesia”. Didalam jurnal tersebut

membahas bahwa ada beberapa kendala PTSA yang harus disempurnakan, beberapa diantaranya mengenai perizinan yang dulunya masih bergantung pada dinas teknisnya yang menyebabkan kemungkinan keterlambatan proses, kemudian ada juga mengenai beberapa pemerintah daerah yang belum memiliki sertifikat ISO yang memungkinkan ada celah tidak terkontrol serta tidak transparan yang memicu munculnya temuan penyelewengan dari Lembaga pengawasan. Pelayanan prima melalui pelayanan publik ditunjukkan dengan adanya perubahan dari sisi struktur dan prosedur birokrasi dan adanya efisiensi administrasi. Perubahan dalam hal reformasi administrasi ini dapat dilihat dari adanya restrukturisasi dan pengintegrasian layanan yang dilakukan oleh pemerintah daerah dengan pemerintah pusat setingkat kementerian.

Oleh karena itu dari sisi pelayanan publik melalui mal pelayanan dari penelitian ini yang membahas bahwasanya penggunaan e government sudah di terapkan pada layanan tersebut, namun pada penelitian yang kali ini dibuat yang menjadikan kelebihan melihat dari sisi layanan PTSA yang juga dapat melayani terkait K3 dan yang terjadi secara langsung di Lingkungan Kementerian Ketenagakerjaan.

Kedelapan, penelitian ini dilakukan oleh Suhartoyo pada tahun 2019, dengan penelitiannya yang berjudul “Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)” didalam penelitian tersebut

membahas tentang, Perubahan paradigma pemerintahan merupakan bentuk upaya agar pemerintahan menjadi yang lebih baik lagi terutama dalam melayani masyarakat. Pemerintahan yang kaku dan sentralistik kini telah berubah menjadi pemerintahan yang terdesentralisasi dan memiliki semangat entrepreneur. Perubahan orientasi pelayanan sebagai wujud perbaikan kualitas pelayanan. Untuk itu diperlukan perbaikan kualitas pelayanan secara berkesinambungan demi terwujudnya pelayanan publik yang prima. Perbaikan kualitas pelayanan publik dilakukan secara menyeluruh dan terintegrasi, baik secara internal maupun eksternal perlu dilakukan pembenahan dan membutuhkan manajemen yang tepat. Badan Pelayanan Perizinan Terpadu telah memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sistem terpadu satu pintu guna mendukung pembangunan dan investasi dengan memberikan pelayanan yang mudah, murah, cepat, tidak berbeli-belit dengan didukung aturan hukum, mekanisme, sistem, prosedur, kesiapan sumber daya manusia serta sarana dan prasarana demi terciptanya pelayanan perizinan yang optimal.

Maka dari sisi pelayanan publik melalui Pelayanan terpadu satu pintu dari penelitian diatas yang membahas bahwasanya paradigma layanan telah berubah menjadi lebih baik sudah di terapkan pada layanan tersebut , namu pada penelitian yang kali ini dibuat yang melihat layanan dari segi kualitas maupun mengedapankan layanan yang lebih baik kepada masyarakat melihat dari sisi layanan PTSA yang sudah tersedia dan mengoptimalkan kinerja dari pemberi layanan dan dilihat dari segi kesiapan pemberi layanan melalu pelatihan yang menjadikan bekal dalam melayani masyarakat pengguna layanan.

## **2.2 Kerangka Teori**

### **2.2.1 Pengukuran Efektivitas**

Efektivitas, menurut (Himam 2016). merujuk pada kemampuan dalam pencapaian sasaran yang dibuat sebelumnya melalui proses aktivitasnya. Konsep tersebut juga didefinisikan oleh Harbani Pasolog sebagai pencapaian tujuan yang direncanakan karena adanya proses. Perlu dicatat bahwa efektivitas berbeda dengan efisiensi, meskipun sering kali digunakan

bersamaan. Efisiensi lebih fokus pada rasio biayanya dengan hasil, sementara keefektifan lebih terkait mencapai tujuannya secara langsung. (Desrinelti, Afifah, and Gistituati 2021)

Mendefinisikan efektivitas sebagai tingkat keberhasilan dari seseorang maupun instansi yang selaras pada tujuan. Artinya, semakin banyak tujuan yang tercapai, semakin efektif suatu kegiatan dianggap. Efektivitas merupakan elemen kunci pada perealisasi sasaran dari aktivitas, program maupun organisasinya. Hal itu tergolong efektif jika sudah sesuai dengan tujuannya yang direncanakan. Hadayanigrat, sebagaimana yang disebutkan oleh (Lontoh, Kasenda, and Kairupan 2019), menjelaskan keefektifan ditentukan melalui seberapa jauh sasaran ataupun tujuannya tercapai. Mengacu uraian tersebut, maka efektivitas melibatkan proses secara sistematis dalam mencapai tujuannya yang sudah dibuat sebelumnya. Sebuah program dapat dianggap efektif jika hasilnya bersesuaian pada apa telah disusun. Menurut Hall, keefektifan juga berkaitan dengan manajemen waktu

Mengukur efektivitas sebuah organisasi tidaklah mudah karena melibatkan banyak sudut pandang dan tergantung pada penilaian dan interpretasi individu. Evaluasi ini seringkali dilakukan dengan melihat pencapaian hasil kerja oleh organisasi tersebut, di mana efektivitas diukur berdasarkan apakah tujuan telah tercapai atau tidak (Lontoh et al. 2019).

Apabila instansinya berhasil mewujudkan tujuan, maka dikatakan telah menjalankan tugasnya dengan efektif. Namun, penting untuk diingat bahwa efektivitas tidak hanya mengacu pada pembiayaan yang dikeluarkan dalam perealisasi tujuan. Kualitas pelayanan juga menjadi faktor kunci, yang

dipengaruhi oleh beragam aspek seperti pola pengadaan, dukungan SDM maupun struktur kelembagaannya.

Dengan Adanya tujuan yang jelas merupakan landasan bagi organisasi untuk berjalan secara terarah. Tujuan ini memberikan motivasi kepada anggota organisasi untuk menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka. Struktur organisasi juga berpengaruh dalam menentukan efektivitasnya karena struktur

tersebut adalah kerangka kerja yang mengatur jalannya organisasi. Struktur yang efektif adalah yang mampu menjalankan fungsi-fungsinya dengan baik tanpa terlalu rumit.

Selain itu, dukungan dan partisipasi dari masyarakat serta adopsi sistem nilai yang konsisten juga penting. Tanpa dukungan dan partisipasi aktif dari masyarakat serta tanpa adanya sistem nilai yang dipegang teguh, akan sulit bagi organisasi untuk mencapai efektivitasnya. Oleh karena itu, faktor-faktor ini harus diperhatikan secara serius jika organisasi ingin mencapai efektivitas yang optimal

### **2.2.2 Pelayanan Publik**

Pelayanan pada dasarnya adalah cara melayani, membantu, menyikapi, mengurus, menyelesaikan keperluan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Dan kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak. Seperti yang dilaksanakan pada instansi pemerintah di pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Kurniawan dalam Lopes (6:2022) “ Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan” Jadi pelayanan yang diberikan oleh pemerintah haruslah mendahulukan kepentingan masyarakat dengan waktu yang singkat, mudah serta dapat memberikan rasa puas bagi masyarakat yang menikmati layanan itu , Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan public adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pemerintah Sebagai penyedia layanan publik wajib memberikan pelayanan yang terbaik, yang kedepannya bisa mendapatkan respon yang baik dari masyarakat terkait pelayanan yang di berikan kepada masyarakat melalui pelayanan yang di sediakan oleh pemerintah Tentang Pedoman Standar Pelayanan, sebagaimana diatur dalam UndangUndang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan Persyaratan,Sistem,Mekanisme,danProsedur,Jangkawaktupenyelesaian,Biaya/tarif,Produk pelayanan,Penanganan pengaduan,saran dan masukan Tujuan Pelayanan Publik merupakan komponen standar pelayanan.

Melihat dari konsepnya,tujuan adanya pelayanan public guna menyediakan kebutuhan masyarakat akan keperluan yang dibutuhkan tentunya dengan pelayanan yang baik yang bisa diberikan sesuai dengan Surat Kepmen PAN No. 63 Tahun 2003 meliputi :Kesederhanann,Keamanan,Kejelasan serta kepastian,Keterbukaan,Efisiensi, Keadilan merata,Ketepatan Waktu

#### **Kualitas pelayanan**

Definisi konvensional menggambarkan kualitas sebagai karakteristik langsung dari suatu produk misalnya kinerja (performance), keandalan (reliability), kemudahan dalam penggunaan (ease of use), estetika (esthetics). Sedangkan dari segi strategik kualitas didefinisikan sebagai segala sesuatu yang mampu memenuhi kebutuhan pelanggan (meeting the needs of costumers) (Gaspersz, 2011: 6). Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, menyebutkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip yaitu:

- a. Kesederhanaan (prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan)
- b. Kejelasan (kejelasan mencakup dalam hal persyaratan teknis dan administrasi pelayanan, unit kerja yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, rincian biaya pelayanan dan tata cara penyelenggaraan);
- c. Kepastian waktu (pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam

- kurun waktu yang telah ditentukan),
- d. Akurasi (produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah);
  - e. Keamanan (proses dan produk pelayanan memberikan rasa aman dan kepastian hukum);
  - f. Tanggung jawab (pimpinan penyelenggara pelayanan bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan);
  - g. Kelengkapan sarana prasarana (tersedianya sarana dan prasarana kerja yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika);
  - h. Kemudahan akses (tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai dan mudah dijangkau masyarakat);
  - i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan (pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas);
  - j. Kenyamanan (lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain).

#### **Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan konsumen akan pengguna layanan dipengaruhi oleh pandangan konsumen terhadap kualitas jasa, pandangan mengenai harga, faktor situasional dan faktor personal. (Daryanto & Setyabudi, 2014: 92). Kepuasan konsumen juga dipengaruhi oleh kualitas barang atau produk serta jasa yang diberikan pada pelanggan sebagai pengguna layanan. Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang tertuang dalam KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003, menyatakan mengenai ukuran keberhasilan pelaksanaan pelayanan publik ditentukan oleh tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan publik. Kepuasan masyarakat akan pelayanan dicapai apabila masyarakat sebagai penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan kebutuhan atau harapan mereka.

Karena itu, setiap pelaksanaan pelayanan publik secara berkala perlu

melakukan survei kepuasan masyarakat. Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan 9 indikator yang tertera pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang meliputi: a. Persyaratan b. Prosedur c. Waktu Pelayanan d. Biaya/Tarif e. Produk Spesifikasi f. Kompetensi Pelaksana g. Perilaku Pelaksana h. Sarana dan Prasarana i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

### **Teori Pelayanan Publik**

Melihat dari Teori Kualitas Pelayanan Philip Kotler (2012:284) dengan lima indikator, diantaranya, bukti fisik (*tangibles*), empati (*empathy*), reliabilitas (*reliability*), daya tangkap (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*) Bukti fisik yaitu kualitas pelayanan dilihat dari faktor yang kasat mata seperti prasarana dan sarana atau fasilitas. Kemudian Empati yaitu sifat tegas tetapi penuh perhatian terhadap pelanggan, atau dapat merasakan seperti yang dirasakan pelanggan. Reliabilitas yaitu kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Daya tangkap yaitu kesanggupan penyedia pelayanan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat. Jaminan kemampuan dalam memberikan jaminan dan keramahan, serta sopan santun penyedia pelayanan.