

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Berlakunya otonomi daerah menjadi pintu awal perubahan pelayanan publik, pelayanan publik menjadi perbincangan hangat, penilaian atau salah satu indikator berhasilnya pelaksanaan otonomi daerah dapat dilihat dari Pelayanan publiknya. Jika kualitas pelayanan publik yang diterima masyarakat memuaskan, bisa dikategorikan pelaksanaan Otonomi daerahnya terimplementasikan baik.

Negara Indonesia melalui sejarah terkait sistem penyelenggaraan pelayanan publik awalnya sistem penyelenggaraan publik di Indonesia bersifat sentralisasi. Masa pemerintahan Presiden Soeharto yang telah berlangsung selama 32 tahun memunculkan patologi birokrasi yang menggurita. Pelayanan publik yang berbelit-belit, Korupsi Kolusi dan Nepotisme yang tumbuh subur, *spoil system* dalam birokrasi pada akhirnya digulingkan oleh gerakan *civil society* pada Mei 1998. Tujuan otonomi daerah seperti yang dijelaskan oleh (Bhenyamin 1995) adalah untuk mengurangi beban dipundak pemerintah yang lebih atas.

Kabupaten Purwakarta berusaha mencapai efisiensi dan efektivitas layanan kepada masyarakat, penggunaan sumberdaya yang lebih efektif, pemantapan perencanaan pembangunan dari bawah, peningkatan persatuan dan kesatuan nasional serta keabsahan politik pemerintah dengan memberikan kesempatan yang lebih besar kepada masyarakat untuk mengenali masalah yang dihadapi dan menyampaikannya kepada instansi pemerintah tersebut.

Reformasi Administrasi selain menjadi syarat mutlak bagi pemerintah pusat/pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas berbagai pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan, persoalan kualitas pelayanan publik juga dipengaruhi oleh pergeseran paradigma dalam disiplin ilmu administrasi, termasuk perubahan yang terjadi dalam skala global disegala bidang hidup dan di seluruh dunia.

Birokrasi dalam perkembangannya dianggap tidak efektif dan oleh karena itu diperbarui dalam bentuk sistem manajemen publik yang baru, yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja birokrasi yang melayani publik dengan menggunakan konsep yang mirip dengan manajemen publik layaknya sektor Swasta (Alamsyah, 2016). Reformasi manajemen publik dalam bentuk baru bukan berarti dianggap menguntungkan pihak swasta, lebih dari itu lebih mengutamakan kepentingan publik dimana harus sejalan dengan prinsip keadilan bahwa masyarakat berhak memperoleh pelayanan publik yang baik dari birokrasi.

Sampai dengan perkembangannya di akhir pelayanan publik menjadi jenis pelayanan publik baru yang berorientasi pada pengakuan warga negara dalam memaknai posisi yang sangat penting dalam pemerintahan yang demokratis (Alamsyah, 2016) Tulisnya Perkembangan bentuk-bentuk pelayanan publik yang baru yang diharapkan bisa efisien melayani kepentingan masyarakat, pola pikir yang hanya berfokus pada bentuk-bentuk pelayanan yang baik, akan memberikan efektivitas kepada mereka yang membutuhkannya, ditambah dengan adanya bentuk pelayanan publik yang baru ini pelayanan publik yang mengikuti perkembangan zaman akan memberikan pelayanan yang paling optimal.

Pengaduan langsung atau tidak langsung dari masyarakat terhadap pelayanan pemerintah, seperti prosedur yang berbelit-belit, birokrasi yang panjang, tidak adanya standar operasional prosedur pelayanan dalam ruang pelayanan, tenggat waktu penyelesaian pelayanan yang tidak pasti, besarnya pungutan yang tidak pasti, harus dikeluarkan, tidak adanya transparansi, dan sikap dari pejabat atau instansi untuk masalah dan respon lambat akibatnya Hal ini menimbulkan penilaian yang kurang baik bagi pemerintah.

Di sisi lain, masyarakat menginginkan pelayanan publik yang baik dan cepat, keseimbangan antara kekuasaan dan tanggung jawab, dan dalam upaya penyelesaian masalah tersebut harus ada kualitas pelayanan publik yang berkesinambungan dalam upaya memberikan pelayanan demi tercapainya pelayanan publik yang berkualitas, karena pelayanan publik merupakan substansi dari pemerintahan dan harus diselenggarakan sebaik-baiknya oleh penyelenggara negara. Diantaranya masih sedikit instansi yang wajib memberikan layanan yang berstandar operasional prosedur, dan adanya kejelasan.

Masih ada beberapa instansi penanggung jawab dan penyedia layanan yang masih belum mempunyai *Standard Operating Procedure* (SOP) berupa alur dan prosedur yang jelas dalam menyediakan pelayanan. Aspek durasi waktu pemberian layanan masih belum ada sehingga kurang efektif dan efisien serta dapat merugikan waktu masyarakat yang sedang mengakses pelayanan.

Beberapa pemerintah daerah berlomba-lomba bersaing dan berupaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. namun seringkali upaya tersebut masih belum memberikan hasil yang maksimal sehingga pada akhirnya

tidak solutif dan terkadang menimbulkan kerumitan dalam proses pelayanan kepada masyarakat.

Suatu bentuk birokrasi yang ideal membutuhkan sistem yang efisien untuk dikembangkan bersama teknologi digital dan internet, tidak hanya itu, tetapi era ini juga memperkenalkan inovasi birokrasi satu atap, seperti yang terjadi di Kabupaten Purwakarta upaya peningkatan efektifitas pelayanan publik ini berupa adanya pembangunan infrastruktur “Mal Pelayanan Publik Bale Madukara Kabupaten Purwakarta” serta Website resmi dari DPMPTSP (Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu) untuk mempermudah masyarakat mendapatkan informasi serta pelayanan yang prima.

Melalui Kebijakan yang dikeluarkan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEMENPAN-RB) dalam upaya mewujudkan Pelayanan Publik yang berkualitas yang di atur pada Permenpan No. 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik yang merupakan upaya kongkrit dalam mencapai Pelayanan yang berkualitas, hal tersebut banyak dinilai sebagai upaya yang Progresif dalam mengintegrasikan layanan pemerintah daerah maupun pusat dan juga swasta ke dalam satu lokasi.

Mal Pelayanan Publik (MPP) merupakan produk birokrasi baru pelayanan bentuk kerjasama antara provinsi, kabupaten, swasta dan badan usaha milik negara yang terkonsentrasi di satu tempat dan terintegrasi satu sama lain. (Umam & Adianto 2020) mengatakan bahwa konsep Mal Pelayanan Publik sendiri adalah mengintegrasikan semua jenis pelayanan dalam satu gedung. Menengok ke belakang, peralihan dari sentralisasi ke desentralisasi juga merupakan bagian dari

upaya pemerintah untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada daerahnya masing-masing.

Mal layanan umum ini dirancang untuk membuat layanan berkualitas lebih mudah diakses oleh masyarakat dan mengurangi tingkat korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN) yang biasanya terjadi di instansi pemerintah”. Sudah menjadi hal yang biasa bagi para birokrat dan politisi terobsesi untuk menjadikan birokrasi sebagai negeri keinginan dan kekuasaan (*culture of power*) dan budaya korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN).

Adapun tujuan lainnya adalah tidak dapat dipungkiri bahwasanya dalam upaya merubah stigma masyarakat dalam memandang pelayanan publik itu sendiri. Pelayanan yang berbeli belit menjadi salah satu masalah utama yang dialami masyarakat. Pelayanan yang berfokus pada kepuasan masyarakat menjadi berbalik menjadi pelayanan masyarakat pada pemerintah. (Sinambela, 2006) Menulis dalam bukunya, “Birokrat sesungguhnya haruslah memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat”.

Birokrat terkadang sering menjadi sorotan bagi masyarakat umum dalam menilai pelayanan yang diberikan yang mengakibatkan merosotnya kualitas pelayanan yang di berikan, Hadirnya Mal Pelayanan Publik Bale Madukara di Purwakarta bisa dijadikan upaya Pemerintah Purwakarta dalam menanggulangi *distrust* masyarakat terhadap pemerintah terutama dalam pelayanan publik, dan bisa menjadi upaya dalam memuaskan masyarakat. Pelayanan publik harus memiliki cita cita sebagai pemuas masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Dalam (Sinambela, 2008) secara teoretis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah untuk memuaskan masyarakat yang juga dibutuhkan Masyarakat. (Juliantara, 2005) Menyambung untuk mencapai hal ini diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Tingkat kepercayaan masyarakat yang sekarang mulai berkurang patutnya bisa dijadikan evaluasi penting bagi pemerintah, dan pelayanan yang berkualitas adalah obatnya. (Umam & Adianto 2020) Mengatakan bahwa Mal Pelayanan Publik menjadi sarana untuk membangun sistem kerja dan sinergi yang utuh dalam menunjukkan wajah baru birokrasi yang mengadopsi *New Public Service*, hal ini tentu akan mendorong kesejahteraan masyarakat”.

Dalam penerapannya, masalah yang sering menjadi batu sandungan dalam melakukan pelayanan yang berkualitas adalah ketidakpastian waktu (*Uncertain*), biaya yang dipungut di luar pembiayaan seharusnya, bahkan diskriminasi sehingga masyarakat merasakan ketidakpuasan dalam menerima layanan.

Dilihat dari segi kualitas pelayanan publik, dilansir dari laman Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, dengan salah satu indikatornya dalam *Ease of Doing Business* (EoDB) pada tahun 2018, Indonesia berada diperingkat ke- 72 dari 190 negara terkait standar pelayanan meliputi waktu, biaya, dan prosedur.

Dari data di atas dapat dilihat bahwa Kualitas Pelayanan yang dilakukan oleh para birokrat masih jauh dari kriteria ideal, oleh karena itu perlu banyak dilakukan inovasi dan perbaikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, Bidang

pelayanan menjadi sorotan dalam upaya meningkatkan pelayanan yang Progresif, berkualitas dan efektif.

Sebagaimana dikatakan oleh Enceng Hestyodono dalam (Puspitasari & Bendesa 2016) mengatakan bahwa Pelayanan yang baik menjadi isu kebijakan yang strategis karena pelayanan publik sangat berpengaruh dalam memperbaiki kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Oleh sebab itu maka reformasi dalam bidang administrasi sama pentingnya dalam membangun pemerintahan yang baik dan berkualitas, hal ini mencakup pemerintahan daerah maupun pusat sebagai upaya mewujudkan pemerintahan yang ideal dan sehat.

Pembentukan Mal Pelayanan Publik ditujukan untuk; a. memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan; dan b. meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha di Indonesia (Anwar, 2017). Salah satunya Mal Pelayanan Publik Bale Madukara Kabupaten Purwakarta yang diresmikan pada tanggal 7 bulan Desember Tahun 2020, lokasinya berada di Negeri Kaler, Kecamatan Purwakarta di daerah Pasar Jumaah Kabupaten Purwakarta.

Latar Belakang berdirinya Mal Pelayanan Publik Bale Madukara adalah salah satu wujud impian pemerintah dalam upaya percepatan birokrasi di bidang pelayanan sejalan dengan yang tertuang dalam Visi dan Misi Kabupaten Purwakarta di dalam RPJMD Tahun 2018-2023 adalah meningkatkan tata kelola Pemerintahan yang baik, bersih dan profesional. Mal Pelayanan Publik Bale Madukara dikelola oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu

(DPMPTSP). Dasar Hukum Pelaksanaan MPP di antaranya (1) Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (2) Peraturan Menteri PANRB Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (3) Peraturan Bupati Purwakarta Nomor 176 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Mal Pelayanan Publik Bale Madukara mempunyai Moto Pelayanan KSATRIA (Kolaborasi, Satu pintu, Reakreatif, Inovatif dan Amanah).

Tabel 1.1

Data Pelayanan Mal Pelayanan Publik Januari – Desember 2021

Bulan	Jumlah yang dilayani
Januari	7.279
Februari	6.103
Maret	6.945
April	5.420
Mei	5.509
Juni	7.776
Juli	513
Agustus	1.124
September	5.708
Oktober	5.807
November	6.325
Desember	7.175
Jumlah	65. 684

Sumber : data Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Berdasarkan Data di atas jumlah pengunjung yang sudah dilayani, dapat disimpulkan bahwa MPP bisa menjadi terobosan baru di dalam pelayanan publik Purwakarta dalam melayani kebutuhan masyarakat. Seperti data di atas bahwasanya antusiasme masyarakat terhadap pelayanan publik MPP sangat besar. Tetapi apakah pelayanan yang diberikan selaras dengan kualitas yang di harapkan masyarakat.

Dalam pengujian kualitas pelayanan publik yang Prima dalam (Sinambela, 2008) menjelaskan bahwa pelayanan yang prima tercermin dari (Sinambela, 2008) kualitas pelayanan prima adalah yang tercermin dari:

a. **Transparan.** Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dipahami. b. **Akuntabilitas.** Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. c. **Kondisional.** Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang kepada prinsip efisiensi dan efektivitas. d. **Partisipatif.** Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. e. **Kesamaan Hak.** Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lainlain.

Tabel 1.2

Data Pegawai Mal Pelayanan Publik Bale Madukara

Nama Bidang	Jumlah Keseluruhan staf	Jumlah yang seharusnya
Pengelola	10	20
Petugas Counter	86	86
Keamanan	6	8
Kebersihan	5	8

Sumber : data Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan bapak Irfan Hakim selaku kepala mal pelayanan publik madukara beliau mengatakan terdapat beberapa permasalahan dengan Sumberdaya Manusia (SDM) untuk mengelola mpp, dengan 217 jenis pelayanan dikelola hanya oleh 10 orang, baik pengelolaan data maupun pengelolaan pelayanan, dengan pertimbangan beban kerja.

Oleh sebab itu bapak irfan hakim menyarankan ideal jumlah pengelola yang sudah disesuaikan dengan beban kerja sebagaimana tertera di atas. Dengan melihat jumlah masyarakat yang sudah dilayani pada tahun 2021 dengan

angka 65.684 masyarakat yang sudah dilayani perlu adanya pembenahan dalam manajemen sumberdaya manusia sehingga diharapkan akan meningkatkan kualitas pelayanan.

Tabel 1.3

Laporan Pengaduan Pelayanan Mal Pelayanan Publik Bale Madukara

No	JENIS PENGADUAN	PERMASALAHAN	WAKTU PENANGANAN	HASIL PEMERIKSAAN	TINDAK LANJUT
1.	Form laporan pengaduan pengunjung counter BPN an. Sugito Tanggal 27 Januari 2021	Form pernyataan pengaduan terhadap counter BPN yang sering tidak ditempat (tutup)sebelum waktu pelayanan selesai.	Kamis / 28 Januari 2021 (cek counter)	- Pihak BPN masih belum memberi pelayanan - Berusaha menghubungi pihak BPN via WhatsApp - Pengaduan akan disampaikan menunggu pihak BPN hadir di MPP Bale Madukara	Senin / 2 Februari 2021 Menindaklanjuti laporan pengaduan yang diterima oleh pengelola MPP Bale Madukara dengan hasil : 1. Pihak BPN akan mengupayakan agar counter nya tidak kosong /ada yang bertugas selama jam pelayanan berlangsung 2. Pihak BPN memberi kabar apabila counternya tidak dapat memberi pelayanan.
2.	Form laporan pengaduan perizinan an. Eli Widiawati Tanggal 15 September 2021	Pengaduan terkait pelayanan yang tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan oleh Manajemen Madukara seperti BPJS Kesehatan,	Kamis / 16 September 2021 (meneruskan laporan pengaduan langsung dengan tenan	- Dikarenakan masih dalam situasi PPKM level 4, petugas tenan tidak bisa maksimal dalam pelayanan karena adanya pembatasan layanan per harinya.	Lebih sering untuk berkoordinasi dengan petugas pengelola Madukara, apabila pelayanan sudah selesai dilaksanakan di Madukara

		Pengadilan Negeri, BPJS ketenagakerjaan yang terkadang seringkali meninggalkan tenan sebelum jam kerja selesai.	terkait)		
--	--	---	-----------	--	--

Sumber : data Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Berdasarkan laporan pengaduan di atas, beberapa permasalahan tentang pelayanan dimana gerai pelayanan tidak ada pegawai, hal tersebut masih di dalam jam kerja, namun pegawai sudah tidak berada di gerai pelayanan.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis mengidentifikasi beberapa masalah yang penulis temui :

1. Transparansi yaitu Ketersediaan informasi yang ada berkaitan dengan pelayanan yang kurang lengkap dengan biaya yang diperlukan untuk pelayanan yang dikeluarkan.
2. Akuntabilitas yaitu dengan pelaporan pertanggungjawaban mpp yang tidak sesuai dengan Peraturan Bupati No. 172 Pasal 15 yang menjelaskan pelaporan pertanggungjawaban mpp dilaporkan setiap 3 bulan sekali (Triwulan).
3. Kondisional yaitu sumber daya manusia (SDM) yang masih kurang dalam mengelola mpp yang hanya terdapat 10 orang sehingga dalam mengelola mpp masih kewalahan dalam memberikan pelayanan.
4. Partisipatif yaitu pelibatan masyarakat dalam kegiatan mpp baik dari perencanaan, proses sampai evaluasi yang belum berjalan

5. Kesamaan Hak yaitu masih terdapat beberapa counter pelayanan yang tutup sebelum waktunya, dan melanggar SOP pada mpp sehingga merugikan masyarakat yang ingin melakukan pelayanan.
6. Keseimbangan antara Hak dan Kewajiban yaitu berdasarkan pemasukan Pendapatan Asli Daerah dari pajak yang belum maksimal sehingga berimbas terhadap kesanggupan pembiayaan mpp.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah & Identifikasi Masalah maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan dilihat dari Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak dan Keseimbangan pada Mala Pelayanan Publik Bale Madukara Kabupaten Purwakarta ?

D. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah diatas, penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk mengetahui Transparansi pada Mal Pelayanan Publik Bale Madukara Kabupaten Purwakarta.
2. Untuk mengetahui Akuntabilitas pada Mal Pelayanan Publik Bale Madukara Kabupaten Purwakarta.
3. Untuk mengetahui Kondisional pada Mal Pelayanan Publik Bale Madukara Kabupaten Purwakarta.
4. Untuk mengetahui Partisipasi pada Mal Pelayanan Publik Bale Madukara Kabupaten Purwakarta.

5. Untuk mengetahui Kesamaan Hak pada Mal Pelayanan Publik Bale Madukara Kabupaten Purwakarta.
6. Untuk Mengetahui Keseimbangan antara Hak dan Kewajiban pada Mal Pelayanan Publik Bale Madukara Kabupaten Purwakarta.

E. Manfaat Hasil Penelitian

Adapun manfaat penelitian dapat dilihat dari dua segi yaitu manfaat teoretis dan manfaat praktis:

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat berbagi ilmu pengetahuan dan digunakan sebagai sumber informasi terkait Kualitas Pelayanan pada Mal Pelayanan Publik secara Umum Khususnya pada Mal Pelayanan Publik Bale Madukara Kabupaten Purwakarta.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi penelitian selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan dapat menjadi bahan perbandingan untuk melakukan penelitian yang sejenis mengenai Kualitas Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik.

b. Bagi Lembaga

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi penilaian dan acuan bagi instansi terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Bale Madukara Kabupaten Purwakarta.

F. Kerangka Pemikiran

Peran administrasi sangat penting karena bisa menentukan dalam berbagai hal, seperti fungsi menyelenggarakan roda pemerintahan, pembangunan, mampu bergerak cepat dalam melaksanakan tugas sehingga membantu kelancaran, bahkan penting dalam kehidupan publik. Administrasi Publik menurut Henry dalam (Pasolong, 2017) ialah teori dan praktik adalah suatu kombinasi yang kompleks dengan berbagai tujuan seperti memberi pemahaman kepada pemerintah yang memiliki hubungan dengan masyarakat sebagai yang diperintah, serta memberikan dorongan terhadap kebijakan publik untuk bergerak lebih responsif kepada kebutuhan sosial.

Administrasi dalam konteks pelayanan bukan hanya sekedar melayani, namun perlu diperhatikan intisari dari pelayanan itu sendiri yaitu kepuasan penerima layanan, dengan kata lain pelayanan harus prima dan berkualitas sehingga masyarakat sebagai stakeholder bisa mendapat pelayanan yang memuaskan. Pelayanan yang berkualitas menurut (Osbourne, 1995) antara lain memiliki ciri-ciri seperti: tidak prosedural (birokratis), terdistribusi dan terdesentralisasi, serta berorientasi kepada pelanggan. Masyarakat sebagai target utama harus diutamakan sebagaimana harusnya, perubahan sentralisasi ke desentralisasi merupakan salah satu upaya dalam mencapai upaya yang diharapkan.

(Tjipono, 2004) menyatakan bahwa Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan

tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Jika pelayanan yang diberikan berkualitas maka masyarakat akan merasa terpuaskan oleh pelayanan yang diberikan, sehingga terjadi simbiosis yang baik antara birokrat dan masyarakat.

(Sinambela, 2006) menulis dalam bukunya kualitas pelayanan prima tercermin dari:

- (1) transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti,
- (2) akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan,
- (3) kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas,
- (4) partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat,
- (5) kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan
- (6) keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.