

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Di Indonesia, kepolisian dimulai pada masa pemerintahan kolonial Belanda yang membentuk kepolisian untuk menjaga keamanan dan ketertiban di wilayah jajahannya. Polisi menjadi salah satu institusi pemerintah yang sangat penting untuk menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat pasca Indonesia Merdeka. Polisi melakukan pencegahan, pemeliharaan ketertiban dan pelayanan kepada masyarakat. Tugas utama polisi adalah menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat, melindungi warga negara dan kepentingan nasional dan penerapan hukum secara adil dan obyektif. Selain itu, polisi juga bertanggung jawab untuk menyediakan layanan dan bantuan kepada masyarakat dalam situasi darurat seperti kecelakaan lalu lintas, bencana alam, atau situasi darurat lainnya. Kepolisian memiliki hubungan erat dengan penegakan hukum karena ditinjau dari segi tugasnya yaitu menyelidiki tindak kejahatan, mengumpulkan bukti, dan menangkap pelaku. Selain itu juga membantu menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat dengan melakukan patroli dan pengawasan di area yang rentan terhadap kejahatan.

Hak asasi manusia, kebebasan sipil, dan demokrasi harus menjadi prioritas kepolisian saat beroperasi. Kepolisian yang efektif dan profesional akan memperkuat stabilitas dan keamanan serta kepercayaan warga negara terhadap pemerintah dan institusi negara sesuai dengan status, tugas, wewenang, dan struktur organisasi Kepolisian Negara Republik Indonesia (Kepolisian RI) diatur dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian RI. (Rika Widianita, 2023)

Salah satu tujuan dari Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian RI adalah untuk membuat Kepolisian RI lebih transparan dan transparan dalam menjalankan tugasnya. Selain itu, undang-undang tersebut bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap polisi, yang selama ini dianggap

negatif. Beberapa hal penting, seperti status dan wewenang Kepolisian Republik Indonesia, struktur organisasi, tugas dan fungsi, hak dan kewajiban anggota, dan hubungannya dengan masyarakat dan pemerintah, diatur dalam Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002. Menurut Undang-undang Nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, dijelaskan dalam pasal 2 bahwa : ” Fungsi kepolisian merupakan salah satu fungsi pemerintahan negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan dan pelayanan masyarakat” (Rika Widianita, 2023) . Menurut pasal 4, tujuan Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah memelihara keamanan dalam negeri, yang berarti memelihara keamanan dan ketertiban umum, ketertiban dan mentaati hukum, memberikan perlindungan, nasihat dan pelayanan kepada masyarakat, serta memelihara perdamaian publik memastikan penghormatan terhadap hak asasi manusia. Menurut undang-undang nomor 2 Tahun 2002, kepolisian diharapkan dapat berkontribusi dalam peningkatan keamanan dan ketertiban masyarakat serta melaksanakan tugasnya secara lebih profesional dan terbuka.

Pelayanan semakin dibutuhkan di era globalisasi. Untuk bertahan hidup selama bertahun-tahun, seseorang sangat membutuhkan pelayanan yang baik, yang didefinisikan sebagai pemenuhan kebutuhan seseorang secara langsung melalui tindakan orang lain. Setiap orang dapat mendapatkan pelayanan yang baik baik dari pemerintah maupun swasta, tetapi pemerintah masih bekerja keras untuk memastikan hal itu terjadi. Polri harus dapat meningkatkan pelayanannya, terutama dalam hal menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat, karena laporan masyarakat yang tidak puas dapat memperburuk kinerjanya. Ketidakefektifan polisi menyebabkan peningkatan kriminalitas di masyarakat.



**Gambar 1. 1 Angka Kejahatan Menurut Kepolisian Daerah (Polda) Tahun 2020-2023**

Sumber : Data Statistik Kriminal Tingkat Nasional BPS  
(Data Diolah Peneliti 2024)

Berdasarkan Gambar 1.1 terbukti kurangnya pelayanan kepolisain terhadap masyarakat yang mengakibatkan adanya kejahatan-kejahatan manusia baik dalam skala nasional maupun regional polda Jawa Timur dengan kejahatan terbanyak 51.905 kejadian, disusul oleh polda Sumatera Utara sebanyak 43.555 kejadian, dan polda Metro Jaya 32.534 kejadian.(Badan Pusat Statistik, 2023) (Statistika, 2023) Data di atas berasal dari kalkulasi dari beberapa kategori kejahatan. Termasuk kejahatan terhadap nyawa, keutuhan atau keutuhan fisik, kesusilaan, kebebasan, hak milik atau harta benda, narkoba, penipuan, penggelapan dan korupsi, serta gangguan ketertiban umum., (Ummah, 2019) (Badan Pusat Statistik, 2021)



**Gambar 1. 2 Kejadian kejahatan Terhadap Nyawa Menurut Kepolisian Daerah (Polda) Jawa Barat Tahun 2020-2023**

Sumber : Data Statistik Kriminal Tingkat Nasional BPS

(Data Diolah Peneliti, 2024)

Gambar 1.2 merupakan grafik mengenai kejadian kejahatan terhadap nyawa setiap tahunnya kejahatan terhadap nyawa berdasarkan data yang terdapat di badan pusat statistika mengalami kenaikan yang signifikan ditahun 2023. Kejahatan dalam Badan Statistik Pusat diklasifikasikan menjadi kejahatan terhadap nyawa, kejahatan terhadap fisik atau badan, kejahatan kesusilaan, kejahatan terhadap kemerdekaan orang, kejahatan terhadap hak milik barang, kejahatan narkoba, kejahatan penipuan, kejahatan korupsi, dan kejahatan konflik.



**Gambar 1.3 Kejahatan Terhadap Hak Milik Barang dengan Kekerasan Menurut Kepolisian Daerah (Polda) Jawa Barat Tahun 2020-2023**

Sumber : Data Statistik Kriminal Tingkat Nasional BPS  
(Data Diolah Peneliti, 2024)

Gambar 1.3 di atas bisa membuktikan bagaimana pelayanan yang diberikan oleh kepolisian di tingkat Provinsi karena sejatinya Pelayanan kepolisian adalah pelayanan publik yang diberikan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) kepada masyarakat. Seperti pemeliharaan ketertiban dan keamanan masyarakat, pelayanan kepolisian merupakan bagian yang sangat penting dalam keberhasilan tugas kepolisian. (Saputra, 2022)

Bab 1 Pasal 1 UU 25 Tahun 2009 menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, yang selanjutnya disebut pelayanan publik. penyedia layanan. (Mishbahul Umam, 2023)

Kepolisian Republik Indonesia, juga dikenal sebagai Polri, menyediakan berbagai layanan publik, termasuk layanan administratif yang menangani dokumen masyarakat dan layanan penjagaan keamanan dan ketertiban wilayah. Layanan publik ini diberikan dengan berbagai inovasi yang meningkatkan keamanan

wilayah.. (Hidayati, Siswoyo, & Nariyah 2020) , mengatakan jika “Dapat dikatakan bahwa kepercayaan masyarakat terhadap aparat pemerintah, khususnya kepada Kepolisian Negara Republik Indonesia semakin menurun, karena banyak aparat kepolisian yang terlibat dalam permasalahan hukum dan pidana, termasuk penyalahgunaan kekuasaan, sehingga berdampak pada semakin tingginya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pejabat tersebut”. Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Polda Jatim 2023 (Bidang, 2024), h. 676.

Di Indonesia terdapat Undang-undang tentang Pemerintahan Daerah yang didalamnya ada yang disebut urusan pemerintah Absolut, wajib dan tidak wajib, dan juga urusan pemerintah daerah pilihan dalam hal ini kepolisian menjadi bagian urusan wajib yang berhubungan dengan layanan dasar. Undang-undang ini menekankan pentingnya pelayanan kepolisian yang berkualitas dan efektif untuk menjaga ketertiban dan keamanan masyarakat, serta pentingnya penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk mempercepat dan mempermudah akses ke layanan kepolisian. (Krisnawan & Lubis 2024) Tujuan peraturan ini adalah untuk mengharmoniskan cara berpikir dan tindakan dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Polres dan satuan organisasi Polsek. Peraturan ini juga bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, seperti menerima dan menangani laporan dan pengaduan, memberikan dukungan dan bantuan, termasuk melindungi kegiatan masyarakat dan lembaga pemerintah, dan memberikan izin, informasi, dan pengaduan atas tindakan yang diwajibkan oleh hukum. Berdasarkan informasi yang dikutip bahwa <sup>2</sup>Sandi, Kepercayaan masyarakat terhadap Polri terus meningkat hingga mencapai 73,1% pada Juni 2024. Hasil ini bahkan lebih tinggi dibandingkan survei Litbang Kompas sebelumnya yakni pada Agustus 2023 sebesar 66% dan Desember 2023 menjadi 71,6% sehingga kepercayaan masyarakat terhadap Polri meningkat. di Polri meningkat berkat transformasi Polri melalui program Presisi (tanggung jawab prediktif, keadilan dan transparansi) yang digagas oleh Kajen Pol Listyo Sigit Prabowo”. TribatanaNews (Redaksi, 2024) h.1.



**Gambar 1. 4 Grafik Persentase Survey Kepuasan Masyarakat Per Agustus 2023- Juni 2024**

Sumber : TribrataNews, Jakarta (Data Diolah Peneliti, 2024)

Gambar 1.4 merupakan grafik persentase survey Redaksi, “Survei yang dilakukan pada 11-17 Mei 2024 di Polda Jabar ini melibatkan 2.000 responden dengan *margin of error* 2,35% dan tingkat kepercayaan 95% . Responden dipilih secara acak dari seluruh kabupaten/kota yang berada di bawah pengawasan Polda Jabar. wilayah hukum Polda Jabar. Empat divisi teratas menurut responden Survei tersebut juga mengungkap empat divisi teratas Polda Jabar menurut responden, yaitu: 1. Divisi Humas (27,1%), 2. Manusia Divisi Sumber Daya (25,3%), 3. Divisi Kejahatan (24,6%), 4. Divisi Intelijen (22,7%)”. Redaksi (Bandung, 5 juni 2024), h.1. (Redaksi, 2024)

Kepolisian dalam meningkatkan terus pelayanan kepada masyarakat dengan inovasi dan juga dorangan di era globalisasi ini terbentuk sebuah program layanan masyarakat ditingkat kecamatan atau kapolsek yang disebut dengan program – program dalam meningkatkan pelayanan publik <sup>3</sup>Naufal Ridhwan, “Polisi RW (Rukun Warga) adalah inovasi baru dalam sistem kepolisian Indonesia yang bertujuan untuk meningkatkan keamanan dan ketertiban masyarakat di tingkat lokal. Idenya muncul karena kebutuhan masyarakat untuk lebih terlibat dalam menjaga keamanan dan ketertiban daerah mereka sendiri. Komisaris Jenderal Fadil

Imran, Kepala Badan Pemelihara Keamanan (Kabaharkam), mengatakan bahwa program Polisi RW akan menjadi program nasional untuk mencegah kejahatan”. Tempo.CO Jakarta, 16 Mei 2023 (Redaksi, 2024),

**Tabel 1. 1**  
**Data Kependudukan Berdasarkan Jenis Kelamin Kecamatan Gedebage**  
**Tahun 2023**

No	Wilayah Gedebage	Administrasi Penduduk Kecamatan Gedebage menurut Jenis Kelamin (Jiwa)					
		Laki-laki		Perempuan		Laki-laki dan Perempuan	
		2023		2023		2023	
		Semester I	Semester II	Semester I	Semester II	Semester I	Semester II
1.	KECAMATAN GEDEBAGE	21593	21752	21433	21647	43026	43399
2.	RANCABOLANG	5933	6009	5883	6007	11816	12016
3.	RANCANUMPANG	2657	2665	2707	2720	5364	5385
4.	CISARANTEN KIDUL	10773	10846	10681	10754	21454	21600
5.	CIMINCRANG	2230	2232	2162	2166	4392	4398

Sumber : Data Statistik Kependudukan Kecamatan Gedebage BPS  
(Data Diolah Peneliti, 2024)

Tabel 1.1 merupakan data kependudukan kecamatan Gedebage yang dibagi menjadi empat kelurahan diantaranya kelurahan Rancabolang, Rancanumpang, Cisaranten Kidul, dan Cimincrang dengan total keseluruhan penduduk laki-laki dan perempuan sebesar 43.399 orang . Melihat dari segi demografi kecamatan Gedebage merupakan bagian eks wilayah Kecamatan Rancasari Kota Bandung dengan memiliki luas lahan sebesar 965,738 Ha.

Berdasarkan penelitian sebelumnya, penulis menemukan bahwa dari Januari hingga Desember 2013, polisi Gedebage menangani 129 pelanggaran hukum berdasarkan laporan masyarakat. Tentu masih banyak pelanggaran hukum lainnya yang tidak dilaporkan masyarakat ke polisi. Sering terjadi insiden dan mengganggu ketertiban kehidupan masyarakat di wilayah hukum Polsek Gedebage Bandung. Hal ini mencakup peristiwa pidana seperti pencurian, perampokan, pemerasan, pornografi, dan kenakalan remaja, serta perkara perdata seperti sengketa harta

benda, serta perselisihan dan perbedaan pendapat yang mengancam ketertiban umum. Pencurian kendaraan merupakan tindak pidana yang paling sering ditemukan di wilayah tersebut.

**Tabel 1. 2**

**Kasus Kejahatan Di Kota Bandung 2023**

No	kasus Kejahatan di Bandung 2023	
	Klasifikasi	Jumlah
1	Pencurian Roda Dua	638
2	Penipuan	578
3	Penggelapan	324
4	Penganiyaan Berat	280

Sumber : Web Pikiran Rakyat (Data Diolah Peneliti, 2024)

Tabel 1.2 merupakan kasus kejahatan di Kota Bandung hal tersebut terjadi bahwa luas demografi dengan jumlah penduduk sudah tidak sesuai kota bandung terdapat 30 kecamatan, 151 kelurahan, dengan jumlah penduduk 2 juta 530 orang asli penduduk dalam kota bandung dan 3 juta penduduk diluar Kota Bandung, yang mengakibatkan banyaknya warga yang penganguran, pendapatan perkapita menurun, kesehatan menurun, dan juga meningkatnya angka kriminalitas. Kriminalitas yang terjadi pencurian roda dua, penipuan, pengelapan, dan penganiyaan berat kejahatan ini sama halnya sesuai jenis kejahatan dalam badan pusat statistik.

**Tabel 1. 3**

**Jumlah Pelapor/Laporan Pertahun Polsek Gedebage**

No	Tahun	Jumlah Laporan/Pelapor
1.	2022	134 Perkara
2.	2023	108 Perkara
3.	2024	53 Perkara
4.	Pertanggal 20/Feb/25	11 Perkara

Sumber : Dokumen Reskrim Polsek Gedebage (Data Diolah Peneliti, 2025)

Tabel 1.3 menyajikan data jumlah pelapor/laporan pertahun dengan berbagai macam jenis laporan baik laporan mengenai pencurian, pengelapan, pembegalan, dan lain sebagainya pada tahun 2022 jumlah laporan mencapai angka 134 perkara kemudian ditahun 2023 turun menjadi 108 perkara, di tahun 2024 jumlah pelapor mengalami penurunan kembali sebesar 53 laporan dan pada saat ini terhitung di tanggal 20 februari 2025 Polsek Gedebage mendapatkan laporan sebesar 11 perkara. Dapat disimpulkan bahwa Polsek Gedebage bisa menekan angka kriminalitas di wilayahnya dengan dibuktikan setiap tahunnya mengalami penurunan dan juga sesuai laporan badan pusat statistik Kota Bandung kecamatan Gedebage tercatat jumlah gangguan umum Kamtibmas penipuan saja sebanyak 8 kejadian (Badan Pusat Statistik, 2024a) dibandingkan kecamatan panyileukan sebanyak 12 kejadian penipuan, perkelahian 6 kejadian, dan juga pencurian 16 kejadian. Begitu juga di Kecamatan Cinambo penipuan sebanyak 13 kejadian, perkelahian sebanyak 5 kejadian, dan pencurian sebanyak 13 kejadian, namun kecamatan Gedebage masih tinggi angka jenis gangguan umum Kamtibmas dibandingkan Kecamatan Rancasari dengan kejadian penipuan satu kali dan juga pencurian satu kali. (Badan Pusat Statistik, 2024)

**Tabel 1. 4**

**Kasus Kejadian Kejahatan Di Kecamatan Gedebage**

No	Kelurahan	Kasus	Tempat Kejadian
1	Rancabolang	Balap Liar	Jalan Pendamping Tol
		pencurian	Rw 01, Rw 11
		penganiyaan	Jalan pendamping SOR - Jalan Gedebage Selatan Linkungan perumahan
2	Cimincrang	Buang sampah sembarangan	RW 01 -05

Sumber : Opendata.bandung.go.id (Data Diolah Peneliti, 2024)

Tabel 1.4 merupakan kasus kejadian kejahatan yang terdapat di Kecamatan Gedebage, kejahatan ini terjadi di beberapa kelurahan diantaranya kelurahan

rancabolang dengan jenis kejahatan balap liar, pencurian, dan penganiyaan, dikelurahan cimincrang terjadi kasus buang sampah sembarangan. Polsek Gedebage dalam mengatasi hal ini berupaya melakukan pelayanan publik dalam meningkatkan keamanan lingkungan terbukti dalam melaksanakan tanggungjawab di posting dalam Instagram mengatasi buah sampah sembarangan mendukung dengan adanya program buruan sae, dan dalam mengatasi kejahatan lainnya adanya patroli rutin dan juga selalu berkoordinasi dengan babinkantimas di tingkat kelurahan.

Berdasarkan latarbelakang dan uraian permasalahan yang peneliti jabarkan, peneliti tertarik untuk mencari tahu dan meneliti lebih lanjut bagaimana kualitas pelayanan keamanan dalam meningkatkan keamanan lingkungan melalui judul penelitian **“Kualitas Pelayanan Keamanan Lingkungan Pada Wilayah Hukum Kepolisian Sektor (POLSEK) Gedebage Kota Bandung.”**

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latarbelakang diatas, penulis mengidentifikasi beberapa masalah yang ditemukan, diantaranya sebagai berikut :

1. Partisipasi masyarakat dalam menjaga keamanan lingkungan masih rendah, sehingga memengaruhi efektivitas program pelayanan publik yang diterapkan Polsek.
2. Koordinasi antara Polsek, masyarakat, dan instansi terkait lainnya sering kali menghadapi hambatan, seperti perbedaan prioritas, minimnya komunikasi, dan kurangnya dukungan sinergis.
3. Kondisi sosial ekonomi masyarakat di Gedebage, seperti tingkat pengangguran dan kemiskinan, turut menjadi tantangan dalam menciptakan lingkungan yang aman.
4. Minimnya adaptasi layanan sesuai karakteristik kultural masyarakat Gedebage yang heterogen.
5. Keterbatasan sarana pendukung seperti kendaraan patroli, alat komunikasi, atau CCTV di titik rawan

### C. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang sudah dipaparkan sebelumnya, penulis merumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana *Reliability* (keandalan) pelayanan Keamanan Pada Wilayah hukum Polsek Gede Bage Kota Bandung?.
2. Bagaimana *Responsiveness* (Daya Tanggap) pelayanan Keamanan Pada Wilayah hukum Polsek Gede Bage Kota Bandung?
3. Bagaimana *Assurance* (Jaminan) pelayanan Keamanan Pada Wilayah hukum Polsek Gede Bage Kota Bandung?
4. Bagaimana *Empathy* (Empati )pelayanan Keamanan Pada Wilayah hukum Polsek Gede Bage Kota Bandung?
5. Bagaimana *Tangible* (Bukti Fisik) pelayanan Keamanan Pada Wilayah hukum Polsek Gede Bage Kota Bandung

### D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, penulis memiliki tujuan yang ingin dicapai yakni sebagai berikut :

1. Mengetahui dan mendeskripsikan *Reliability* (keandalan) pelayanan Keamanan Pada Wilayah hukum Polsek Gede Bage Kota Bandung.
2. Mengetahui dan mendeskripsikan *Responsiveness* (Daya Tanggap) pelayanan Keamanan Pada Wilayah hukum Polsek Gede Bage Kota Bandung.
3. Mengetahui dan mendeskripsikan *Assurance* (Jaminan) pelayanan Keamanan Pada Wilayah hukum Polsek Gede Bage Kota Bandung.
4. Mengetahui dan mendeskripsikan *Empathy* (Empati ) pelayanan Keamanan Pada Wilayah hukum Polsek Gede Bage Kota Bandung.
5. Mengetahui dan mendeskripsikan *Tangible* (Bukti Fisik) pelayanan Keamanan Pada Wilayah hukum Polsek Gede Bage Kota Bandung.

## **E. Kegunaan Hasil Penelitian**

Melalui penelitian ini, diharapkan hasilnya dapat memberikan manfaat bagi berbagai sektor dalam masyarakat serta mendukung Pelayanan Publik kepolisian dalam meningkatkan keamanan ditingkat Kecamatan (Kapolsek), Kelurahan/Desa (Babinkamtimas) dan tingkat Rukun Warga (Polisi RW). Berikut adalah beberapa keuntungan dari pelaksanaan penelitian ini:

### 1. Manfaat teoretis

Diharapkan bahwa penelitian ini akan meningkatkan pengetahuan dan perspektif tentang administrasi publik, khususnya bidang pelayanan publik. Ini juga akan menjadi referensi bagi pelajar untuk menerapkan pendidikan.

### 2. Manfaat Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi siswa, mahasiswa, dan peneliti saat mereka menulis penelitian, terutama tentang pelayanan di sektor publik.

### 3. Manfaat Praktis

Harapan dari penelitian ini adalah penulis akan memperoleh pemahaman tentang cara menulis skripsi secara sistematis dan hasilnya akan memungkinkan penulis untuk mendapatkan gelar sarjana administrasi publik. Selain itu, hasilnya akan membantu pemerintah mempertimbangkan kebijakan pelayanan yang ideal untuk masyarakat kota Bandung khususnya kecamatan Gedebage, dan masyarakat akan memperoleh pemahaman tentang peran Kepolisian dalam masyarakat.

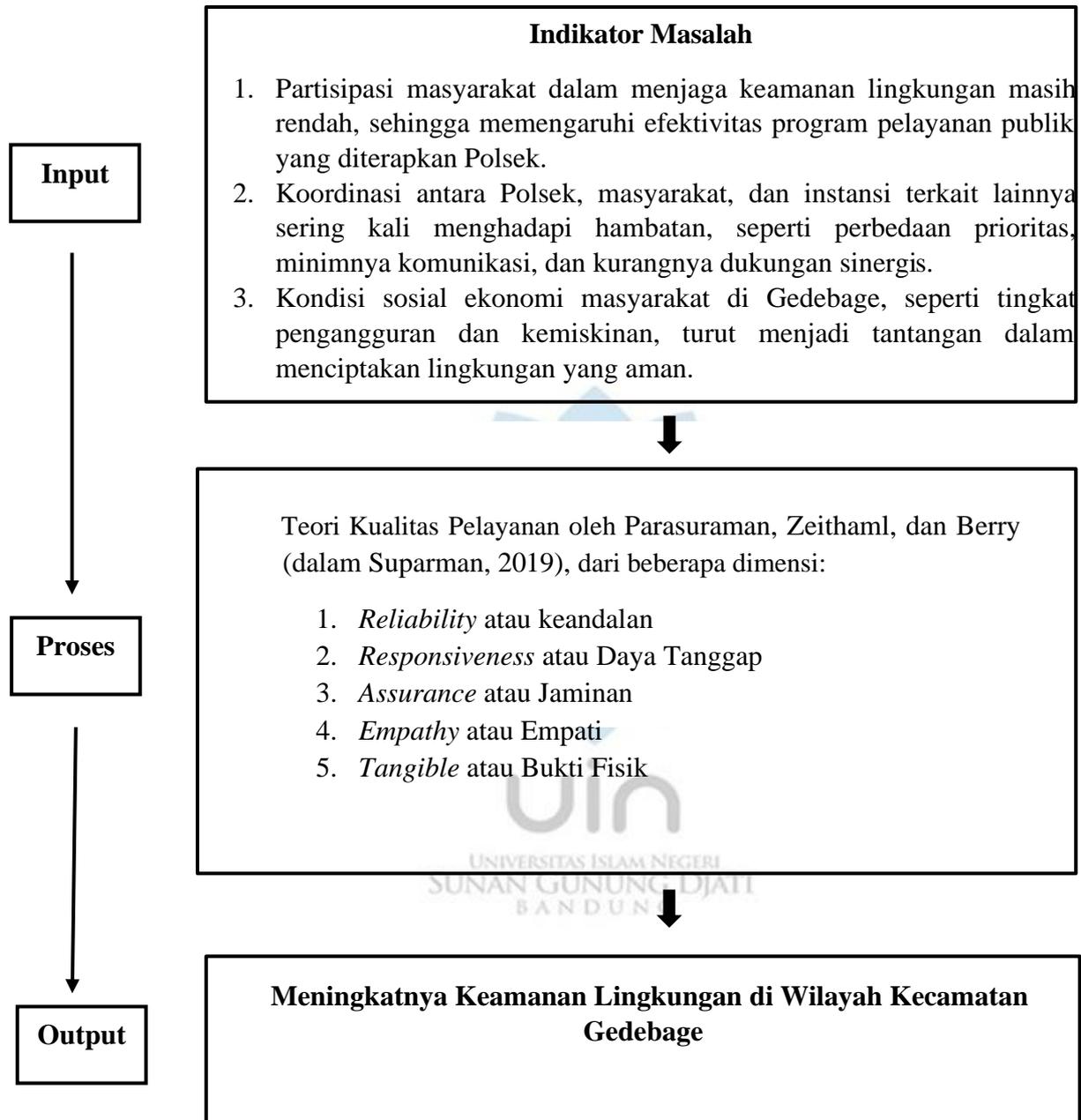
## **F. Kerangka Berpikir**

Kerangka berpikir digunakan sebagai landasan sistematis yang berguna sebagai pedoman dalam membahas permasalahan yang dibahas didalam penelitian. Penelitian ini bermaksud untuk membahas mengenai pelaksanaan Pelayanan publik dalam meningkatkan keamanan lingkungan dengan menggunakan teori implementasi pelayanan publik. Teori Kualitas pelayanan publik sebagai *applied theory* merupakan teori yang berkaitan dengan *middle range theory* yaitu rumpun kajian pelayanan publik yang terdapat pada keilmuan administrasi publik sebagai

*grand theory*. Penelitian ini membahas mengenai pelaksanaan Pelayanan public dalam meningkatkan keamanan lingkungan yang merujuk pada Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian RI.

Sebagai alat analisis, peneliti menggunakan Teori kualitas Pelayanan Publik oleh teori kualitas pelayanan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Mubarok & Suparman 2019), dari beberapa dimensi: 1. *Reliability* atau keandalan 2. *Responsiveness* atau Daya Tanggap 3. *Assurance* atau Jaminan 4. *Empathy* atau Empati 5. *Tangible* atau Bukti Fisik.





**Gambar 1.5 Kerangka Pemikiran Penelitian**

Sumber: diolah peneliti (2024)

