

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Heterogenitas masyarakat Indonesia disertai tingginya laju pertumbuhan penduduk mengakibatkan tingginya peristiwa kependudukan sehingga untuk memudahkan dalam melayani masyarakat pemerintah perlu mengimbangnya dengan meningkatkan akurasi pendataan berkala yang dilakukan secara nasional melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil setempat. Dinamisnya masyarakat mengharuskan pemerintah melaksanakan penertiban dan penataan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk sebagai bentuk dari administrasi kependudukan sehingga hasil catatan dapat dikelola untuk pelayanan publik juga perencanaan pembangunan dan pendayagunaan sektor lainnya.¹

Resrukturisasi kepemilikan data kependudukan dari proses pendaftaran penduduk menjadi bukti tertulis pencatatan sipil yang menentukan status seseorang terhadap peristiwa-peristiwa kependudukan diantaranya perubahan nama dan pengangkatan serta pengakuan anak, perceraian dan perkawinan juga lahir mati. Identitas kependudukan merupakan bukti diri sah dan terdata resmi secara nasional sebagai upaya pemenuhan hak dan perlindungan secara konstitusional. Sebelumnya data diri anak hanya tersedia dalam akta kelahiran sebagai bukti lahir hidup dan pada kartu keluarga yang berisikan nama-nama anggota keluarga namun pemerintah memandang perlu adanya identitas khusus berbentuk kartu skala nasional khusus untuk anak yang sebelumnya hanya diberikan pada warga negara yang sudah berumur 17 tahun lebih yaitu berupa kartu tanda penduduk Elektronik (e- KTP).

Kartu Identitas Anak atau biasa disingkat KIA merupakan identitas anak pertama yang berbentuk kartu yang berlaku secara nasional yang kemudian kartu

¹Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Administrasi Kependudukan, Pasal 1 angka 1.

ini digolongkan berdasarkan pengelompokan umur mulai dari 0-5 tahun dan 5-17 tahun sebelum memiliki KTP atau belum menikah. Diharapkan pemberian kartu identitas khusus anak berbentuk kartu ini dapat mendorong peningkatan pendataan, perlindungan anak serta menjamin hak-hak hidup anak dalam tumbuh kembangnya secara optimal sesuai dengan harkat martabat kemanusiaannya.²

Maka dalam upaya integrasi dan peningkatan akurasi pendataan **pada tahun 2016** pemerintah mengeluarkan program berskala nasional tentang kartu identitas yang dikhususkan untuk anak yang bertahap telah dilakukan diseluruh kota-kota dan ditargetkan selesai dalam tiga tahun dengan harapan setiap kepentingan fasilitas anak dapat terlindungi serta mendapatkan seluas-luasnya kesempatan untuk tumbuh kembang anak secara jasmani, rohani dan sosial anak.³

Pemanfaatan Teknologi komunikasi dan informasi pada Kartu Identitas Anak menjadikan pengelolaan informasi administrasi kependudukan terintegrasi dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan atau di singkat SIAK.⁴ Digitalisasi dalam pelayanan terpusat menjadikan lebih efisien dan transparan juga terkoneksi daring secara nasional dan dapat **mendongkrak kinerja birokrasi dalam melakukan pelayanan**, pada tahun 2020-2021 tercatat 95 Kabupaten/Kota telah melaksanakan SIAK terpusat dan ditargetkan pada tahun selanjutnya 514 Kabupaten/Kota harus sudah menerapkan SIAK terpusat.⁵

Pada tahun 2022, telah diterapkan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Terpusat di 17 provinsi yang mencakup seluruh kabupaten dan kota, dengan fokus pada daerah dengan jumlah penduduk yang relatif banyak. Implementasi SIAK Terpusat ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan

²Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak, Pasal 7 angka 2.

³INDONESIA.GO.ID, 28 Agustus 2019, "Layanan Kependudukan Sosial Cara Membuat Kartu Identitas Anak", diakses dari www.indonesia.go.id, tanggal akses 11 September 2020.

⁴Peraturan Menteri Dalam Negeri 07 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring, Pasal 3 angka 1.

⁵ DIREKTORAT JENDRAL KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL, 28 Februari 2022, "Siak Terpusat Jadikan Dukcapil Makin Transparan Dan Akuntabel" diakses dari dukcapil.kemendagri.go.id, diakses 03 Oktober 2022.

administrasi kependudukan dengan membuat setiap kegiatan pelayanan dokumen kependudukan sehingga lebih cepat, terorganisir, aman, dan meminimalisir adanya praktik percaloan. Sistem ini menyediakan pengelolaan database secara terpusat, yang memastikan bahwa data yang dikelola lebih terintegrasi sehingga memiliki tingkat keamanan tinggi dibandingkan sistem sebelumnya.

Sebelumnya, pengelolaan database dilakukan melalui SIAK Terdistribusi, di mana setiap daerah mengelola database mereka sendiri sehingga sering kali terjadi *margin of error*. Sistem ini memerlukan konsolidasi data ke pusat untuk mendeteksi dan memperbaiki kesalahan dari data kependudukan, seperti adanya data ganda atau data yang tidak ditemukan dalam layanan publik. Selain itu, sistem terdistribusi memiliki risiko yang lebih tinggi terhadap peretasan data dari luar (*outside hacking*). Dengan SIAK Terpusat, semua data kependudukan diintegrasikan dalam satu sistem nasional yang memungkinkan deteksi kesalahan lebih cepat dan akurat serta mengurangi risiko peretasan data, karena adanya proteksi yang lebih ketat dan terpusat. Hal ini menjadikan proses administrasi kependudukan lebih efisien dan andal, serta memberikan manfaat yang signifikan bagi masyarakat dalam mengakses layanan publik.

SIAK terpusat mengintegrasikan pelayanan administrasi kependudukan di berbagai tempat, termasuk di dalam dan di luar negeri. Oleh karena itu, masyarakat dapat menyimpan dokumen administrasi penduduk secara *online* kapan saja dan di mana saja tanpa terbatas ruang dan jarak. Datanya pun tersimpan rapih dalam jaringan, *easy to carry* dan dapat dibuka kapanpun dimanapun.⁶ Sebagaimana penancangan awal telah di bahas di atas bahwa target KIA selesai sebenarnya adalah pada tahun 2019 lalu. Kemudian Peneliti menemukan apa yang di harapkan dan apa yang terjadi ternyata berbeda maka perlu di telisik penyebab dari ketidak sesuaian ini, maka dari itu penelitian ini akan di fokuskan dan dibatasi pada segi kualitas pada pelayanan kartu identitas anak secara daring untuk mencoba

⁶ DIREKTORAT JENDRAL KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL, 19 April 2022, "Implementasi SIAK Terpusat Telah Berjalan Lebih dari 50 Persen" diakses dari dukcapil.kemendagri.go.id, diakses 12 Mei 2024

membedah lebih lanjut *das sein dan das sollen*. Berikut akan di sajikan data cakupan kepemilikan KIA di Kota Bandung dari tahun 2016 sampai 2022:

Tabel 1. 1 Persentase Anak yang Memiliki KIA 2016-2022 (Disdukcapil Kota Bandung, 2024)

No	Nama Kecamatan	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
1	SUKASARI	0.29%	1.66%	2.62%	11.20%	23.52%	38.64%	43.76%
2	COBLONG	0.70%	4.64%	5.02%	12.95%	21.11%	37.38%	42.06%
3	BABAKAN CIPARAY	0.05%	2.74%	3.96%	9.77%	19.29%	35.79%	41.89%
4	BOJONGLOA KALER	0.06%	4.47%	6.54%	15.72%	22.14%	32.47%	37.84%
5	ANDIR	0.14%	3.40%	5.37%	13.04%	21.83%	35.06%	41.38%
6	CICENDO	0.28%	4.26%	5.72%	11.61%	21.01%	32.36%	38.02%
7	SUKAJADI	0.19%	2.81%	4.11%	16.36%	23.76%	32.57%	39.56%
8	CIDADAP	0.15%	1.21%	1.79%	11.43%	22.45%	39.01%	41.6%
9	BANDUNG WETAN	1.86%	7.45%	7.53%	15.69%	40.33%	43.9%	47%
10	ASTANA ANYAR	0.17%	2.75%	4.25%	11.43%	21.26%	37.9%	42.75%
11	REGOL	0.35%	3.80%	5.46%	7.71%	21.58%	36.15%	40.53%
12	BATUNUNGGAL	0.26%	5.13%	8.81%	24.44%	31.52%	43.13%	46.66%
13	LENGKONG	0.63%	5.11%	8.32%	13.01%	22.05%	33.71%	38.89%
14	CIBEUNYING KIDUL	0.34%	4.97%	5.52%	11.82%	21.31%	33.15%	37.77%
15	BANDUNG KULON	0.08%	2.02%	2.90%	6.46%	20.32%	33.34%	40.19%
16	KIARACONDONG	0.24%	4.02%	4.23%	9.52%	21.11%	33.42%	39.08%
17	BOJONGLOA KIDUL	0.13%	3.45%	3.87%	10.36%	20.23%	31.05%	36.14%
18	CIBEUNYING KALER	0.63%	3.88%	4.12%	10.86%	22.27%	31.05%	36.86%
19	SUMUR BANDUNG	3.12%	7.64%	10.39%	21.04%	32.23%	42.02%	45.99%
20	ANTAPANI	0.80%	2.25%	3.42%	9.97%	26.67%	37.88%	42.49%
21	BANDUNG KIDUL	0.26%	2.89%	4.33%	23.23%	36.54%	48.74%	53.34%
22	BUAH BATU	0.45%	6.05%	6.09%	7.69%	21.84%	34.31%	40.72%
23	RANCASARI	0.42%	7.17%	7.12%	14.84%	26.32%	42.31%	47.29%
24	ARCAMANIK	0.52%	4.40%	4.66%	9.06%	27.56%	39.55%	44.5%
25	CIBIRU	0.05%	2.50%	2.74%	6.97%	18.21%	35.71%	39.58%
26	UJUNGBERUNG	0.11%	0.97%	1.39%	11.78%	21.06%	36.47%	40.04%
27	GEDEBAGE	0.29%	2.17%	2.41%	12.28%	26.75%	44.18%	48.55%
28	PANYILEUKAN	0.31%	6.14%	6.05%	9.98%	24.06%	40.97%	44.08%
29	CINAMBO	0.09%	1.10%	1.74%	12.88%	31.42%	43.13%	45.92%
30	MANDALAJATI	0.15%	1.49%	1.81%	9.73%	20.95%	39.69%	43.3%
TOTAL		0.33%	3.68%	4.72%	12.15%	23.27%	36.25%	41.57%

Tabel 1.2 Akumulasi Kepemilikan KIA di 30 Kecamatan Kota Bandung Tahun 2016 -2022 (Data Diolah Peneliti)

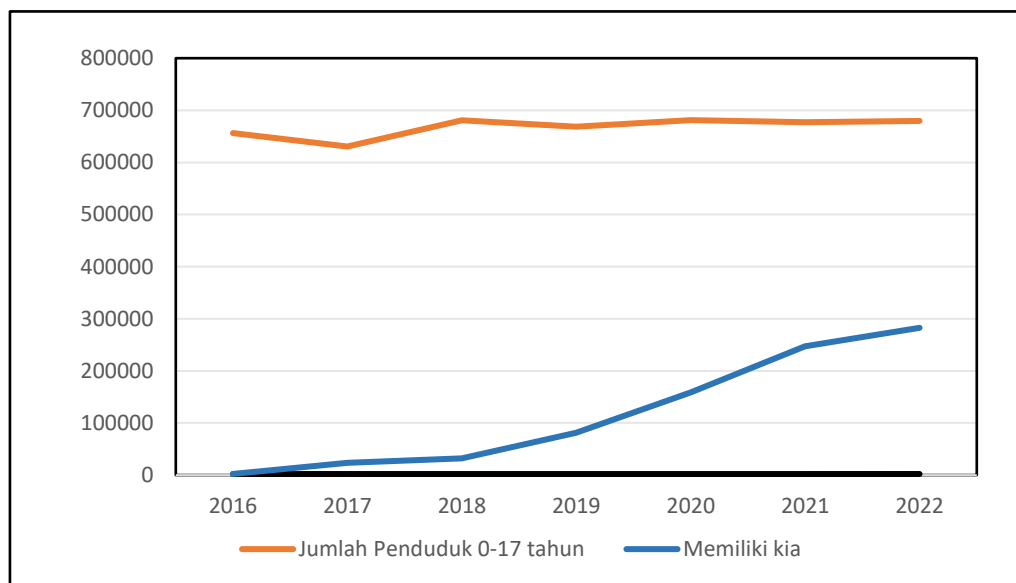
Tahun	Jumlah Pendudu 0-17 Tahun	Memiliki KIA	Persentase %
2016	656.004	2.185	0.33%
2017	630.475	23.221	3.68%
2018	680.722	32.154	4.72%
2019	668.807	81.271	12.15%
2020	681.128	158.510	23.27%
2021	677.064	247.260	36.52%
2022	679.724	282.575	41.57%

Target pemerintah adalah menyelesaikan penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) pada tahun 2019, maka tren yang terjadi bisa dikatakan lambat. Meskipun terjadi peningkatan yang signifikan dalam kepemilikan KIA dari tahun ke tahun, tetapi jika dibandingkan dengan target yang ditetapkan, tren tersebut masih belum mencapai sasaran yang diharapkan pada tahun yang semula ditargetkan.

Meskipun demikian, penting untuk diingat bahwa upaya penerbitan KIA melibatkan banyak faktor yang kompleks, termasuk ketersediaan sumber daya, kesadaran masyarakat, sistem administrasi, dan lain sebagainya. Oleh karena itu, meskipun target tidak tercapai pada tahun yang ditentukan, peningkatan yang terjadi masih merupakan hal yang positif dan menunjukkan adanya progres dalam memperbaiki situasi.

Dalam konteks ini, bahwa sangatlah penting untuk pemerintah dan juga semua pihak yang terkait untuk terus meningkatkan upaya mereka dalam meningkatkan keteraksesan dan kesadaran masyarakat terhadap KIA. Evaluasi yang cermat tentang faktor-faktor yang mempengaruhi pencapaian target serta penyempurnaan strategi dan kebijakan yang diterapkan dapat membantu dalam

meningkatkan efektivitas program-program penerbitan KIA di masa yang akan datang. Dengan demikian, meskipun trennya belum mencapai target pada tahun yang ditentukan, langkah-langkah yang diambil untuk meningkatkannya masih merupakan langkah yang positif dalam memberikan perlindungan dan pelayanan kepada anak-anak.



Gambar 1.1 Grafik Akumulasi Kepemilikan KIA di 30 Kecamatan Kota Bandung Tahun 2017 -2021 (Sumber Dari Portal Data Kota Bandung⁷)

Ditemukan bahwa pada tahun 2022 sebanyak 58.43% anak usia kurang dari 17 tahun belum memiliki KIA yaitu sebanyak 397149 Anak dan selama data 7 tahun terakhir kepemilikan KIA baru mencapai **41.57%** yaitu sebanyak 282.575 jiwa. Dari temuan awal yang telah dianalisa peneliti, kemudian peneliti tertarik untuk melakukan kajian lanjutan tentang Kartu Identitas Anak dengan membatasi penelitian pada judul “Kualitas Pelayanan Administrasi Kartu Identitas Anak Secara Daring Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung”

⁷ PORTAL DATA KOTA BANDUNG, 1 September 2022, “Cakupan Kepemilikan Kartu Identitas Anak Usia 0-17 Tahun di Kota Bandung”, diakses dari data.bandung.go.id diakses pada 6 Februari 2022.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

1.2.1 Bagaimana *Tangibles* Kualitas Pelayanan Administrasi KIA secara daring?

1.2.2 Bagaimana *Reliability* Kualitas Pelayanan Administrasi KIA secara daring?

1.2.3 Bagaimana *Responsiveness* Kualitas Pelayanan Administrasi KIA secara daring?

1.2.4 Bagaimana *Assurance* Kualitas Pelayanan Administrasi KIA secara daring?

1.2.5 Bagaimana *Emphaty* Kualitas Pelayanan Administrasi KIA secara daring?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Mengetahui *Tangibles* Kualitas Pelayanan Administrasi KIA secara daring

1.3.2 Mengetahui *Reliability* Kualitas Pelayanan Administrasi KIA secara daring

1.3.3 Mengetahui *Responsiveness* Kualitas Pelayanan Administrasi KIA secara daring

1.3.4 Mengetahui *Assurance* Kualitas Pelayanan Administrasi KIA secara daring

1.3.5 Mengetahui *Emphaty* Kualitas Pelayanan Administrasi KIA secara daring

1.4 Manfaat Hasil Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoretis/ akademik (*theoretical significance*)

Sesuai dengan merujuk pada penelitian awal, tulisan ini diprioritaskan untuk mengetahui kualitas pelayanan KIA secara daring serta diharapkan menambah khazanah keilmuan khususnya untuk penulis dan untuk umum dalam upaya mengetahui perihal kualitas pelayanan Kartu Identitas Anak secara daring. Kemudian tulisan ini menjadi dapat menjadi referensi serta menambah wawasan mengenai kualitas pelayanan Kartu Identitas Anak secara daring dan dapat menjadi

informasi untuk umum bagi yang ingin mengetahui kegunaan dan kemanfaatan kartu identitas ini.

1.4.2 Manfaat Praktis (*Practical significance*)

Penuh harap dari penulis, tulisan ini dapat menjadi petunjuk praktis dalam pengambilan keputusan atau buah rekomendasi kepada pemerintah terkait agar menjadi salah satu rujukan untuk kebijakan-kebijakan mendatang, serta menjadi pengetahuan bagi masyarakat yang membaca khususnya dalam hal kualitas pelayanan seara daring pada Kartu Identitas Anak di Kota Bandung.

1.5 Kerangka Berpikir

Pelayanan publik dibagi menjadi kategori jasa, barang, dan administrasi. Secara sederhana, pelayanan administrasi adalah aktivitas pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan dan ditujukan untuk memenuhi kebutuhan dari penerima pelayanan.

Pelayanan telah diejawantahkan oleh Wasistiono bahwa secara umum pelayanan ialah pemberian layanan berupa jasa yang dilakukan pihak swasta maupun pemerintah untuk masyarakat, tanpa atau dengan biaya dalam pemenuhan kebutuhan keinginan masyarakat yang dilayani.⁸ Dalam usaha mewujudkan kesejahteraan bagi masyarakat salah satunya pemerintah melaksanakan pelayanan administrasi, sedangkan pelayanan Publik didefinisikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan kepada publik yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat dan Daerah dalam bentuk barang dan/atau jasa, baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan sebagaimana telah dipaparkan oleh Amirul Mustofa.⁹

⁸Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*. Ed. Rev. (Yogyakarta: Gava Media, 2018), hlm. 11.

⁹Amirul Mustofa dkk, *Administrasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat* (Surabaya: Jakad Media Publishing, 2020), hlm. 3.

Pada Peraturan Daerah Kota Bandung No. 16 Tahun 2011 pengertian tentang pelayanan publik dijelaskan sebagai serangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan dari pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan untuk masyarakat baik itu berupa pelayanan barang, jasa atau administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan administrasi merupakan proses interaksi dari kerjasama yang bersifat *intangibles* yang merupakan aset tak berwujud dan tidak dapat diukur secara fisik antara pemberi dan penerima layanan pada suatu instansi atau lembaga yang bertujuan untuk pemenuhan kebutuhan yang menjadi permasalahan.

Namun, yang dimaksud dengan "pelayanan administratif" ialah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat umum, seperti status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, dan kepemilikan atau penguasaan barang. Dokumen ini termasuk paspor, sertifikat kepemilikan atau penguasaan tanah, akte kelahiran, akte kematian, akte pernikahan, surat tanda kendaraan bermotor (STNK), Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Ijin Medirikan Bangunan (IMB), dan e-KTP. Untuk memenuhi kebutuhan dasar dan kesejahteraan masyarakat dan dalam hal ini termasuk Kartu Identitas Anak.¹⁰

1.6 Permasalahan Utama (*research problem*)

Kartu Identitas Anak adalah sebuah bukti diri untuk anak yang memiliki usia kurang dari 17 tahun dan belum menikah yang secara resmi berbentuk kartu dan berlaku secara nasional yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dengan didasarkan pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitasn anak, dalam prosesnya pemerintah juga menerapkan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yang terkoneksi daring secara nasional tercatat 95 Kabupaten/Kota pada

¹⁰Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Angka IV Huruf A.

tahun 2020-2021 yang melaksanakan SIAK secara terpusat dan akan terus di terapkan di berbagai daerah dengan bertahap.¹¹

Sejak tahun 2018, pemerintah telah meluncurkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Sistem ini merupakan bagian dari upaya terus-menerus pemerintah untuk membangun aparatur negara untuk mewujudkan negara yang bersaing. Sistem ini merupakan bagian dari upaya terus-menerus untuk membangun aparatur pemerintah dan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna. Perkembangan teknologi yang begitu pesat memberikan peluang untuk inovasi dalam proses penyelenggaraan pemerintah. Layanan SPBE adalah keluaran yang dihasilkan oleh satu atau beberapa fungsi aplikasi yang merupakan sekumpulan program komputer dan prosedur yang dirancang untuk melakukan tugas atau fungsi layanan serta memiliki nilai manfaat.¹²

Pada prosesnya peneliti mencoba membedah dengan menggunakan lima dimensi dalam pengukuran tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh Zeithaml dan Berry dalam Mulyawan dalam konsep kualitas pelayanan diantaranya:¹³

1.6.1 Fasilitas Fisik (*Tangibles*)

Dalam dimensi fasilitas fisik, suatu organisasi atau lembaga memiliki kemampuan untuk menunjukkan eksistensinya kepada orang yang dilayani. Kemampuan dalam penampilan sarana dan prasarana secara fisik dari perusahaan juga kondisi lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, fasilitas fisik ini termasuk fasilitas gudang, gedung, dan dalam kasus ini juga termasuk situs web pelayanan, serta teknologi (perlengkapan dan peralatan yang digunakan) dan tampilan yang terlihat saat proses

¹¹ DIREKTORAT JENDRAL KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL, 28 Februari 2022, "Siak Terpusat Jadikan Dukcapil Makin Transparan Dan Akuntabel" diakses dari dukcapil.kemendagri.go.id, diakses 03 Oktober 2022.

¹²Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, pasal 1 angka 4.

¹³Mulyawan, Rahman. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Cet. 1, (UNPAD PRESS, 2016), hlm. 63.

pelayanan dimulai. Secara singkat, dapat didefinisikan sebagai tampilan fasilitas fisik personil, peralatan materi komunikasi, dan perangkat pembantu lainnya yang digunakan untuk menyediakan layanan melalui internet.

1.6.2 Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan dalam memberikan pelayanan suatu perusahaan yang telah di janjikan secara akurat dan terpercaya adalah dimensi keandalan. Kinerja harus bisa memenuhi harapan dari pelanggan, yang berarti layanan yang akurat, tepat waktu, dan dapat dipercaya, serta ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan, ramah, dan akurat.

1.6.3 Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap adalah kemauan untuk membantu dan memberikan layanan yang responsif (cepat), tepat serta jelas pada pelanggan. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi buruk tentang kualitas pelayanan. Secara singkat, itu berarti keinginan untuk membantu pelanggan dengan memberikan layanan yang lebih baik dan lebih cepat.

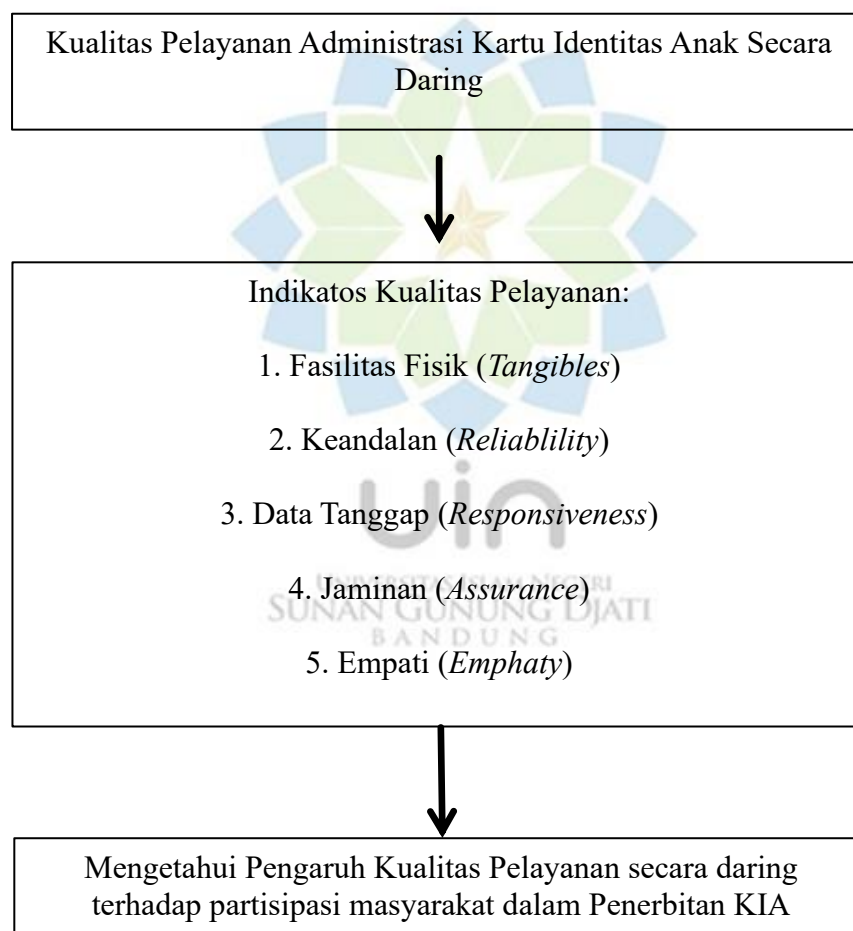
1.6.4 Jaminan (*Assurance*)

Kesopansantunan, pengetahuan dan kemampuan dari pejerja/ karyawan dari perusahaan untuk bisa meningkatkan kepercayaan pelanggan adalah dimensi jaminan. Beberapa di antaranya adalah komunikasi (komunikasi), kredibilitas (kredibilitas), keamanan (keamanan), kompetensi (kemampuan), dan sopan santun (sopan santun). Keamanan data juga termasuk pengetahuan dan keramahan individu, serta kemampuan mereka untuk dapat dipercaya dan dipercaya.

1.6.5 Empati (*Empathy*)

Memberikan perhatian yang tulus dan individual atau pribadi kepada pelanggan dengan berusaha memahami keinginan pelanggan dikenal sebagai dimensi empati. Dimana suatu perusahaan diharapkan memahami dan memahami

pelanggan, memahami kebutuhan khusus pelanggan, dan memiliki jam kerja yang nyaman untuk pelanggan. Lebih singkat lagi Kotler dalam bukunya Bambang Sancoko mendefinisikan *empathy* adalah tingkat perhatian pribadi terhadap para pelanggan.¹⁴ Harapan masyarakat terhadap pelayanan adalah layanan dapat terus ditingkatkan seperti proses yang cepat (*faster*), murah (*cheaper*), dan lebih baik (*better*).¹⁵



Gambar 1.2 Kerangka Pemikiran

¹⁴Bambang sancoko, "Pengaruh Remunerasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik," *BISNIS & BIROKRASI: Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*: Vol. 17, No. 01, 2011, hlm 47.

¹⁵ KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA, 1 MEI 2022, "Apa Itu Pelayanan Prima?" diakses dari www.djkn.kemenkeu.go.id. (diakses 22 September 2022).