

## **KUALITAS PELAYANAN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) DI RUMAH SAKIT UMUM DR. SOEKARDJO KOTA TASIKMALAYA**

**CITRA AGUSTINA**

*Universitas Galuh, Ciamis Indonesia*

### **ABSTRAK**

*Penelitian ini dilatarbelakangi oleh jaminan layanan kesehatan bagi pengguna Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang kurang mendapatkan kualitas layanan yang sesuai harapan, pelayanan yang berbelit-belit dan ketepatan waktu pelayanan yang berkaitan dengan waktu tunggu dan proses tidak konsisten. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Di Rumah Sakit Umum Dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif analisis. Sumber data primer yaitu 7 orang yang diwawancarai. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah studi kepustakaan, studi lapangan (observasi dan wawancara). Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu mengumpulkan data hasil observasi dan wawancara. Berdasarkan hasil penelitian bahwa Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Rumah Sakit Umum Dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya belum dilaksanakan dengan memuaskan. Hal ini disebabkan dari 5 dimensi yaitu bukti langsung (tangible), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (emphaty). Yang telah dilaksanakan dengan memuaskan yaitu dimensi keandalan (reliability), jaminan (assurance), dan empati (emphaty). Sedangkan yang belum dilaksanakan dengan memuaskan yaitu bukti langsung (tangible) dan daya tanggap (responsiveness).*

**Kata Kunci :** *Kualitas, Pelayanan, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)*

### **PENDAHULUAN**

Kesehatan merupakan suatu hal yang sangat penting dan mahal harganya. Didalam era globalisasi seperti sekarang, banyak orang berbondong-bondong untuk menjaga dirinya agar tetap sehat. Undang-undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan, telah menyatakan bahwa "Kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, spiritual, maupun sosial,

yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis". Kesehatan adalah hak dasar individu dan setiap warga negara berhak mendapatkan pelayanan kesehatan.

Rumah sakit merupakan salah satu instansi yang mampu memberikan jasa pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Menurut Undang-undang Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah

Sakit menyebutkan bahwa “Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat”. Rumah sakit sebagai institusi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan harus senantiasa memberikan kepuasan kepada setiap pasien yang membutuhkan. Maka untuk itu rumah sakit harus senantiasa meningkatkan mutu pelayanannya.

Salah satu upaya yang ditempuh pemerintah dalam pembiayaan kesehatan adalah dengan memantapkan penjaminan kesehatan melalui jaminan kesehatan. Permenkes Nomor 71 tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional menyebutkan bahwa jaminan kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah.

Program Jaminan Kesehatan Nasional dimulai pada tanggal 1 Januari 2014 yang dibentuk oleh BPJS kesehatan dalam SJSN. BPJS adalah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. Jaminan sosial adalah salah satu bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar

hidupnya yang layak (Undang-undang Nomor 24 tahun 2011 tentang BPJS).

Sedangkan SJSN merupakan Sistem Jaminan Sosial Nasional. BPJS terdiri dari BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan.

Melalui BPJS Kesehatan Pemerintah mempunyai tujuan untuk mewujudkan terselenggaranya pemberian jaminan dan terpenuhinya kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap peserta atau anggota keluarganya.

Salah satu subsistem yang terdapat dalam sistem kesehatan ialah subsistem pembiayaan kesehatan. Untuk itu, dalam rangka memahami dengan jelas dan lengkap sistem kesehatan maka perlulah dipahami pula tentang subsistem pembiayaan kesehatan. Namun dalam kenyataan hal ini masih kurang dimengerti dan dipahami sepenuhnya dimana masih terdapat permasalahan antara pelayanan kesehatan yang diterima dengan tuntutan pengajuan klaim dan rumah sakit, yaitu pengajuan klaim tidak sesuai dengan prosedur dan tarif dalam Perjanjian Kerjasama (PKS) sehingga menimbulkan masalah bagi rumah sakit.

Rumah Dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya merasakan dampak perubahan sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) ini dan mempengaruhi

pelayanan secara umum dan khususnya pelayanan pada pasien dengan kepesertaan BPJS. Berdasarkan hasil observasi bahwa kualitas pelayanan kurang optimal, hal ini dapat dibuktikan dengan beberapa indikator sebagai berikut :

1. Jaminan layanan kesehatan bagi pengguna JKN yang kurang mendapatkan layanan yang sesuai harapan. Contohnya pasien peserta BPJS dalam pelayanan tidak diutamakan dan sering dipandang sebelah mata.
2. Pelayanan yang berbelit-belit. Contohnya ketika pemegang kartu BPJS hendak masuk ke rumah sakit untuk perawatan harus mengurus administrasi BPJS yang berbelit-belit yang terkesan rumah sakit lebih fokus mengurus administrasi BPJS ketimbang mengurus pasien.
3. Ketepatan waktu pelayanan yang berkaitan dengan waktu tunggu dan proses tidak konsisten. Contohnya masalah rujukan yang dialami peserta dimana pelayanan dalam program JKN dilaksanakan secara berjenjang mulai dari Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) sampai Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL), sehingga menyebabkan peserta terhambat untuk mengakses pelayanan kesehatan.
4. Pelayanan yang diterima tidak sama dengan pelayanan yang di berikan ke pasien lain yang bukan pengguna layanan kesehatan BPJS, pasien pengguna Badan Penyelenggara

Jaminan Sosial (BPJS) mendapat tempat yang terbatas. Contohnya pasien pengguna BPJS banyak ditempatkan di Instalansi Gawat Darurat dan tidak segera dipindahkan sebelum melengkapi berkas-berkasadministrasi.

### **KAJIAN PUSTAKA**

Dalam rangka membantu pimpinan melancarkan jalannya penyelenggaraan di bidang pemerintahan, pelaksanaan pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan, maka dibutuhkan adanya aparatur pemerintah yang mampu melaksanakan profesinya dengan sikap profesionalisme. Pelayanan terhadap publik atau masyarakat merupakan permasalahan yang penting dalam pelaksanaan dan penyelenggaraan program-program yang ada pada pemerintahan. Ratminto dan Winarsih (2016:5) bahwa : Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Pelayanan dapat dikatakan berkualitas ataupun tidak berkualitas sebenarnya didasarkan pada penilaian dari pelayanan yang diberikan.

Penilaian kualitas pelayanan, menurut Parasuraman dalam Hardiyansyah (2015:92), mendefinisikannya Penilaian kualitas pelayanan sebagai suatu pertimbangan global atau sikap yang berhubungan dengan keunggulan (*superiority*) dari suatu pelayanan. Penilaian kualitas pelayanan sama dengan sikap individu secara umum terhadap kinerja perusahaan. Selanjutnya, ditambahkan bahwa penilaian kualitas pelayanan adalah tingkat dan arah perbedaan antara harapan dan persepsi pelanggan.

Menurut Tjiptono (2015:59) menyatakan bahwa “kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”. Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman (dalam Tjiptono, 2015:14) mengidentifikasi lima dimensi pokok yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, yaitu:

1. Bukti langsung (*Tangible*), dengan indikator:
  - a. Penampilan petugas dalam melayani pelanggan,
  - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan,
  - c. Konsistensi petugas dalam melakukan pelayanan,
  - d. Kemudahan proses dan akses layanan,
  - e. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.
2. Keandalan (*Reliability*), dengan indikator:
  - a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan,
  - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas,
  - c. Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan,
3. Daya tanggap (*Responsiveness*), dengan indikator:
  - a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan,
  - b. Petugas melakukan pelayanan dengan tepat,
  - c. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.
4. Jaminan (*Assurance*), dengan indikator:
  - a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan,
  - b. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan,
  - c. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.
5. Empati (*Empathy*), dengan indikator:
  - a. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan,
  - b. Petugas melayani dengan sikap ramah,
  - c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun,
  - d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan),
  - e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan) merupakan Badan Usaha Milik Negara yang ditugaskan khusus oleh pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia, terutama untuk Pegawai Negeri Sipil, Penerima Pensiun PNS dan TNI/POLRI, Veteran, Perintis Kemerdekaan beserta keluarganya dan Badan Usaha lainnya ataupun rakyat biasa. Cara kerja BPJS yaitu dengan menarik iuran terhadap masyarakat yang sudah terdaftar sebagai anggota BPJS itu sendiri. Jumlah iuran yang dilakukan berbeda setiap daerah karena tiap daerah memiliki tarif dasar Rumah Sakit yang berbeda-beda. Sesuai pasal 14 UU BPJS, setiap perusahaan wajib mendaftarkan pekerjanya sebagai anggota BPJS.

#### **METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif analisis. Menurut Sugiyono (2014:11) bahwa deskriptif analisis yaitu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas.

#### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berikut hasil penelitian kualitas pelayanan BPJS di Rumah Sakit Umum Dr. Soekardjo menggunakan kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, Berry dan Parasuraman

(dalam Tjiptono, 2015:14 ) mengidentifikasi lima dimensi pokok yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, yaitu: bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

#### **1. Bukti langsung (*Tangible*)**

Berdasarkan hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan BPJS di Rumah Sakit Umum Dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya diperoleh jawaban yang serupa bahwa bukti langsung (*tangible*) belum dilaksanakan dengan memuaskan yaitu tempat pelaksanaan pelayanan belum memberikan rasa nyaman terhadap masyarakat, Pegawai Rumah Sakit Umum Dr. Soekardjo dalam memberikan pelayanan BPJS belum memiliki konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku, sedangkan yang telah dilaksanakan dengan memuaskan yaitu pegawai Rumah Sakit Umum Dr. Soekardjo dalam memberikan pelayanan BPJS berpenampilan baik dan sopan, penggunaan alat bantu dalam pelayanan telah menunjang, proses dan akses pelayanan BPJS di Rumah Sakit Umum Dr. Soekardjo yang diberikan mudah dan tidak berbelit-belit.

Bukti langsung (*Tangible*) merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen. Pentingnya dimensi tangible ini akan menumbuhkan *image* penyedia jasa terutama bagi konsumen baru dalam mengevaluasi kualitas jasa. Perusahaan

yang tidak memperhatikan fasilitas fisiknya akan menumbuhkan kebingungan atau bahkan merusak *image* perusahaan.

Parasuraman (dalam Hardiansyah 2016:93) menyatakan bahwa selisih antara persepsi dan harapan yang mendasari munculnya konsep gap (*perception-expectation gap*) dan digunakan sebagai dasar skala SERVQUAL yang didasarkan pada lima dimensi kualitas salah satunya adalah bukti langsung (*Tangible*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

Sedangkan menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman (dalam Tjiptono, 2015:14) bahwa *tangible* (bukti langsung), terdiri atas indikator:

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

Pendapat Zeithaml, Berry dan Parasuraman apabila dikorelasikan dengan bukti langsung (*tangible*) dalam kualitas pelayanan BPJS di Rumah Sakit Umum Dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya belum dilaksanakan dengan memuaskan hal ini disebabkan belum nyamannya tempat melakukan pelayanan belum konsistennya petugas dalam melakukan pelayanan.

## 2. Keandalan (*Reliability*)

Berdasarkan hasil penelitian didapat bahwa keandalan dalam kualitas pelayanan BPJS di Rumah Sakit Umum Dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya telah dilaksanakan dengan memuaskan hal ini terlihat dari petugas pelayanan di Rumah Sakit Umum Dr. Soekardjo telah cermat dalam melayani pelayanan kepada masyarakat hal ini terlihat dari sikap petugas yang langsung merespon setiap masyarakat yang meminta pelayanan BPJS, dalam pelayanan BPJS di Rumah Sakit Umum Dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya terdapat standar pelayanan yang jelas hal ini terlihat bisa di lihat di papan informasi, petugas di Rumah Sakit Umum Dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya memiliki kemampuan yang baik dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan hal ini terlihat dari kemahiran pengoperasian alat yang digunakan dalam pelayanan dan pegawai yang melakukan pelayanan BPJS merupakan pegawai yang memiliki kompetensi teknis dalam bidang pelayanan, dan petugas di Rumah Sakit Umum Dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya memiliki keahlian yang baik dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan hal ini terlihat dari kemahiran pengoperasian alat yang digunakan dalam pelayanan.

Keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk menampilkan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan konsisten. Keandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sampai kurun waktu tertentu.

Pemenuhan janji pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu dan kecakapan dalam menanggapi keluhan pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat.

Parasuraman (dalam Hardiansyah, 2016:93) menyatakan bahwa selisih antara persepsi dan harapan yang mendasari munculnya konsep gap (*perception-expectation gap*) dan digunakan sebagai dasar skala SERVQUAL yang didasarkan pada lima dimensi kualitas, salah satunya adalah keandalan (*Reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

Berdasarkan pendapat Zeithaml, Berry dan Parasuraman (dalam Tjiptono, 2015:14) bahwa Reliability (Kehandalan), terdiri atas indikator:

- a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
- b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
- c. Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Pendapat Zeithaml, Berry dan Parasuraman apabila dikorelasikan dengan *reliability* (kehandalan) dalam kualitas pelayanan BPJS di Rumah Sakit Umum Dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya sudah dilaksanakan dengan memuaskan sesuai dengan teori yang dikemukakan Zeithaml, Berry dan Parasuraman.

### **3. Daya tanggap (*Responsiveness*)**

Berdasarkan hasil penelitian bahwa daya tanggap (*responsiveness*) dalam kualitas pelayanan BPJS di Rumah Sakit Umum Dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya belum dilaksanakan dengan memuaskan hal ini karena petugas di Rumah Sakit Umum Dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya belum melakukan pelayanan dengan tepat hal ini disebabkan jumlah pegawai yang terbatas sehingga pemberian pelayanan memakan waktu yang lama. Sedangkan yang telah dilakukan dengan memuaskan yaitu pegawai di Rumah Sakit Umum Dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya merespon setiap pelanggan/ pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan telah dilaksanakan dengan baik hal ini disebabkan kepuasan masyarakat merupakan salah satu alat ukur dari kinerja petugas di Rumah Sakit Umum Dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya telah melakukan pelayanan dengan cermat hal ini terlihat dari langsung merespon setiap masyarakat, semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas di Rumah Sakit Umum Dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya hal ini terlihat dari media yang dapat digunakan. Masyarakat dapat langsung menyampaikan kepada petugas mengenai ketidakpuasannya maupun melalui sms aduan, dalam arti respon petugas sama cepatnya apabila melapor langsung kepada petugas.

Daya tanggap merupakan sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan tepat. Ketepatan

pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini merupakan suatu akibat akal dan pikiran yang ditunjukkan pada pelanggan.

Parasuraman (dalam Hardiansyah 2016:93) menyatakan bahwa selisih antara persepsi dan harapan yang mendasari munculnya konsep gap (*perception-expectation gap*) dan digunakan sebagai dasar skala SERVQUAL yang didasarkan pada lima dimensi kualitas, salah satunya adalah daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

Sedangkan berdasarkan pendapat Zeithaml, Berry dan Parasuraman (dalam Tjiptono, 2015:14) bahwa daya tanggap (*responsiveness*), terdiri atas indikator:

- a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
- b. Petugas melakukan pelayanan dengan tepat
- c. Petugas melakukan pelayanan dengan cermat
- d. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

Pendapat Zeithaml, Berry dan Parasuraman apabila dikorelasikan dengan daya tanggap (*responsiveness*) terkait kualitas pelayanan BPJS di Rumah Sakit Umum Dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya belum dilaksanakan dengan memuaskan hal ini disebabkan

petugas belum melakukan pelayanan dengan tepat.

#### **4. Jaminan (*Assurance*)**

Berdasarkan hasil penelitian bahwa jaminan terkait kualitas pelayanan BPJS di Rumah Sakit Umum Dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya telah dilaksanakan dengan memuaskan di mana petugas di Rumah Sakit Umum Dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya telah memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, hal ini terlihat dari adanya pemberitahuan kepada masyarakat apabila terjadi keterambatan dalam pelayanan BPJS, petugas di Rumah Sakit Umum Dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya telah memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, hal ini terlihat dari adanya bukti tertulis setiap masyarakat yang telah melakukan pelayanan BPJS, dan petugas di Rumah Sakit Umum Dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya telah memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan, hal ini terlihat dari pemberian sanksi apabila ada pegawai yang memberikan biaya lain selain biaya pelayanan.

*Assurance* atau jaminan merupakan pengetahuan dan perilaku *employee* untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan. Dimensi ini sangat penting karena melibatkan persepsi konsumen terhadap risiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan penyedia jasa.



Parasuraman (dalam Hardiansyah 2016:93) menyatakan bahwa selisih antara persepsi dan harapan yang mendasari munculnya konsep gap (*perception-expectation gap*) dan digunakan sebagai dasar skala SERVQUAL yang didasarkan pada lima dimensi kualitas, salah satunya adalah jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.

Berdasarkan pendapat Zeithaml, Berry dan Parasuraman (dalam Tjiptono, 2015:14) bahwa *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator:

- a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
- b. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
- c. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

Pendapat Zeithaml, Berry dan Parasuraman apabila dikorelasikan dengan *assurance* (jaminan) terkait kualitas pelayanan BPJS di Rumah Sakit Umum Dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya sudah dilaksanakan dengan memuaskan sesuai dengan teori yang dikemukakan Zeithaml, Berry dan Parasuraman.

##### **5. Empati (*Emphaty*)**

Berdasarkan hasil penelitian bahwa empati terkait kualitas pelayanan BPJS di Rumah Sakit Umum Dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya telah dilaksanakan dengan memuaskan di mana petugas di Rumah Sakit Umum Dr. Soekardjo Kota

Tasikmalaya telah mendahulukan kepentingan pemohon/ pelanggan dengan baik terlihat dari pegawai langsung memberikan respon yang cepat terhadap pelayanan, petugas di Rumah Sakit Umum Dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya telah melayani dengan ramah walaupun kadang masyarakatlah yang sering tidak ramah karena merasa jenuh untuk menunggu giliran untuk mendapatkan pelayanan, petugas di Rumah Sakit Umum Dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya telah melayani dengan sopan dan santun walaupun kadang masyarakatlah yang sering tidak sopan kepada pegawai dengan menggerutu atau marah-marah kepada pegawai karena merasa jenuh untuk menunggu giliran untuk mendapatkan pelayanan, petugas di Rumah Sakit Umum Dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya telah melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan). Hal ini terlihat dari adanya SOP yang telah ditetapkan bahwa tidak ada diskriminasi dalam memberikan pelayanan, dan petugas di Rumah Sakit Umum Dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya telah melayani dan menghargai pelanggan dengan baik hal ini akan terus diterapkan agar masyarakat pengguna pelayanan merasa nyaman dan kualitas pelayanan yang diberikan baik.

*Emphaty* merupakan kemampuan organisasi yang dilakukan langsung oleh pegawai untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen. Jadi komponen

dari dimensi ini merupakan gabungan dari akses (*access*) yaitu kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan, komunikasi merupakan kemampuan melakukan untuk menyampaikan informasi kepada konsumen atau memperoleh masukan dari konsumen dan pemahaman merupakan usaha untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen.

Parasuraman (dalam Hardiansyah 2016:93) menyatakan bahwa selisih antara persepsi dan harapan yang mendasari munculnya konsep gap (*perception-expectation gap*) dan digunakan sebagai dasar skala SERVQUAL yang didasarkan pada lima dimensi kualitas, salah satunya adalah empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Berdasarkan pendapat Zeithaml, Berry dan Parasuraman (dalam Tjiptono, 2015:14) bahwa *Empathy* (Empati), terdiri atas indikator:

- a. Mendahulukan kepentingan pemohon/ pelanggan
- b. Petugas melayani dengan sikap ramah
- c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
- d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda- bedakan)
- b. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Pendapat Zeithaml, Berry dan Parasuraman apabila dikorelasikan

dengan empati terkait kualitas pelayanan BPJS di Rumah Sakit Umum Dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya sudah dilaksanakan dengan memuaskan sesuai dengan teori yang dikemukakan Zeithaml, Berry dan Parasuraman.

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan BPJS di Rumah Sakit Umum Dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya belum dilaksanakan dengan memuaskan. Hal ini disebabkan dari 5 dimensi yaitu bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Yang telah telah dilaksanakan dengan baik yaitu dimensi keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Sedangkan yang belum dilaksanakan dengan baik yaitu bukti langsung (*tangible*) dan daya tanggap (*responsiveness*).

## **KESIMPULAN**

Kualitas pelayanan BPJS di Rumah Sakit Umum Dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya belum dilaksanakan dengan memuaskan. Hal ini disebabkan dari 5 dimensi yaitu bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Yang telah telah dilaksanakan dengan memuaskan yaitu dimensi keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Sedangkan yang belum dilaksanakan dengan memuaskan yaitu bukti langsung

(*tangible*) dan daya tanggap  
(*responsiveness*).

*Citizen's Charter dan Standar  
Pelayanan Minimal.*  
Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

## **F. DAFTAR PUSTAKA**

### a. Sumber Buku

Hardiansyah. 2015. *Kualitas  
Pelayanan Publik*. Yogyakarta:  
Gava Media.

Moleong, J Lexy. 2014. *Metode  
Penelitian Kualitatif*. Bandung :  
PT. Remaja Rosdakaya.

Moenir, A. S. 2015. *Manajemen  
Pelayanan Umum di Indonesia*.  
Jakarta : Bumi Aksara.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih.  
2016. *Manajemen Pelayanan  
(Pengembangan Model dan  
Konseptual, Penerapan*

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian  
Kuantitatif, Kualitatif dan R &  
D*. Bandung : Alfabeta.

Tjiptono Fandi. 2015. *Prinsip-prinsip  
Total Quality Service*.  
Yogyakarta : Andi.

### b. Perundang-undangan

Undang-undang Nomor 36 tahun 2009  
tentang Kesehatan.

Undang-undang Nomor 24 tahun 2011  
tentang BPJS

Permenkes Nomor 71 tahun 2013  
tentang Pelayanan Kesehatan