

## **BAB II**

### **TINJAUAN TEORITIS DAN KERANGKA BERFIKIR**

#### **2.1. Konsep Administrasi**

Administrasi disebut sebagai ilmu bahkan kini menjadi suatu disiplin ilmu pengetahuan yang berdiri sendiri karena memenuhi syarat yang diminta oleh suatu disiplin ilmu sebagai ilmu pengetahuan yang mandiri. Administrasi disebut sebagai seni adalah karena dalam administrasi juga dikenal berbagai cipta, rasa dan karsa seorang administrator.

Hal tersebut mempengaruhi rakyatnya, membuat perubahan administrasi secara baik, benar dan indah penyelenggaraannya, rekayasa keadaan, yang mengikat tanpa paksaan. Administrasi memiliki seni merencanakan, seni membiayai, seni mengatur, seni menyelenggarakan berbagai kegiatan baik rutin maupun insidental.

Dalam ilmu administrasi, seni menyelenggarakan kegiatan secara baik, benar, dan indah ada strateginya. Strateginya adalah bagaimana seorang administrator dengan keahliannya mampu mengetahui, bagaimana caranya agar mampu menyelenggarakan pekerjaannya, menjadikan pekerjaannya sebagai teater, dan dirinya sendiri menjadi dalang.

Para administrator hendaklah mempunyai moral dalam penyelenggaraan kegiatan administrasinya. Hendaknya disadari oleh para administrator bahwa kegiatan apapun bertujuan untuk menegakkan kebenaran, kebaikan serta keindahan. Walaupun dirinya semula hanya rakyat biasa kemudian menjadi pemerintah.

Selanjutnya, administrasi juga harus dipandang sebagai moral dan etika. Karena pemerintah harus mengajak kebenaran dan kebaikan, serta melarang terjadinya dekadensi moral dalam lingkungan masyarakat yang dipimpinnya. Jadi pemerintah harus melakukan pelayanan kepada kebaikan dan kebenaran disatu pihak, serta melakukan kekuasaan untuk yang dekadensi moral dipihak yang lain.

## 2.2. Konsep Organisasi

Ada bermacam-macam pendapat mengenai apa yang dimaksud dengan organisasi. Schein (dalam Arni Muhammad,2000:3) mengatakan bahwa organisasi adalah suatu koordinasi rasional kegiatan sejumlah orang untuk mencapai beberapa tujuan umum melalui pembagian pekerjaan dan fungsi melalui hierarki otoritas dan tanggungjawab.

Schein juga mengatakan bahwa organisasi mempunyai karakteristik tertentu yaitu mempunyai struktur, tujuan, saling berhubungan satu bagian dengan bagian lain dan terikat kepada komunikasi manusia untuk mengkoordinasikan aktivitas dalam organisasi tersebut. Sifat terikat antara satu bagian dengan bagian lain menandakan bahwa organisasi yang dimaksudkan Schein ini adalah merupakan suatu sistem.

### a. Ciri-Ciri Organisasi

- Didalamnya mempunyai tujuan dan sasaran dalam mencapai tujuan
- Mempunyai suatu komponen yaitu atasan dan bawahan

- Adanya kerja sama yang terstruktur
- Mempunyai pendegelasan wewenang dan sebuah koordinasi tugas-tugas.
- Mempunyai sebuah keterikatan format dan tatat tertip yang harus ditaati.

**b. Unsur-Unsur Organisasi**

- **Man**, ialah salah satu unsur utama dalam pembentuk organisasi yang disebut dengan personil atau anggota yang menurut fungsi dan tingkatannya terdiri atas sebuah unsur pimpinan (administrator) sebagai pemimpin tertinggi organisasi, para manajer pemimpin unit tertentu suatu kerja sesuai fungsinya dan para pekerja (workers). Setiap hal tersebut ialah suatu kekuatan organisasi.
- **Kerja Sama**, ialah salah satu unsur organisasi yang dimana setiap anggota atau personil melakukan suatu perbuatan secara bersama-sama untuk tujuan bersama.
- **Tujuan Bersama**, ialah sebuah Sasaran yang ingin dicapai/ diharapkan baik dari prosedur, program, pola atau titik akhir dari suatu pekerjaan organisasi tersebut.
- **Peralatan (Equipment)**, ialah suatu sarana dan prasarana yang berupa kelengkapan dari organisasi tersebut baik itu berupa bangunan (gedung, kantor), materi, uang, dan kelengkapan lainnya.

- **Lingkungan (Environment)**, ialah salah satu unsur organisasi yang juga mempunyai pengaruh. Faktor tersebut ialah ekonomi, sosial budaya, strategi, kebijaksanaan, anggaran, dan suatu peraturan yang telah ditetapkan.
- **Kekayaan Alam**, yang termasuk dengan kekayaan alam yaitu air, cuaca, keadaan iklim, flora dan fauna.
- **Kerangka/Konstruksi Mental Organisasi**, ialah sebuah landasan dari organisasi yang berada pada visi organisasi tersebut dibuat.

c. **Tujuan Organisasi**

- Mengatasi terbatasnya kemampuan, kemandirian dan sumber daya yang dimilikinya untuk mencapai suatu tujuan.
- Untuk mencapai tujuan secara lebih efektif dan efisien karena dilakukan bersama-sama.
- Untuk mengembangkan sumber daya dan teknologi bersama-sama.
- Tempat untuk mendapatkan sebuah jabatan dan pembagian kerja.
- Tempat untuk mengelola lingkungan secara bersama-sama.
- Tempat untuk mencari keuntungan bersama-sama.
- Tempat untuk menggunakan kekuasaan dan pengawasan (motif kekuasaan).
- Tempat untuk mendapatkan suatu penghargaan (motif penghargaan)
- Tempat untuk menambah pergaulan dalam lingkungan.

#### **d. Fungsi Organisasi**

- Untuk memberikan arahan dan pemusatan suatu kegiatan organisasi, dalam mengenai apa yang seharusnya dilakukan dan tidak dilakukan oleh sebuah organisasi.
- Untuk meningkatkan kemampuan suatu anggota organisasi dalam mendapatkan sebuah sumber daya dan dukungan dari suatu lingkungan masyarakat.
- Bisa memberikan sebuah pengetahuan yang baru kepada anggotanya.

#### **e. Manfaat Organisasi**

- Tercapainya sebuah tujuan dalam mencapai tujuan
- Melatih mental dalam berbicara di publik
- Mudah dalam memecahkan suatu masalah
- Melatih leadership dalam kehidupan ataupun didunia kerja
- Dapat memperluas pergaulan dalam hidup
- Kuat dalam menghadapi sebuah tekanan
- Meningkatkan dalam wawasan dan pengetahuan
- Membentuk suatu karakteristik dengan seseorang
- Mampu dalam mengatur waktu dengan baik
- Sebagai ajang dalam sebuah pembelajaran kerja yang sebenarnya

Didalam dunia kerja akan pasti akan membutuhkan sebuah organisasi untuk mencapai suatu tujuan bersama.

### **2.3. Konsep Manajemen**

Konsep manajemen sangat erat hubungannya dengan pengertian organisasi selain sebagai wadah atau tempat manajemen juga sebagai alat dari pada administrasi dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya yakni dalam rangka mencapai tujuan sebagai segi, yang statis harus digerakkan dengan suatu proses yang terarah dan terkendali, ke arah tujuan yang telah ditetapkan atau lazim disebut dengan istilah manajemen.

Manajemen secara umum merupakan proses pencapaian tujuan melalui dinamika kerja sama manusia atau melalui kegiatan orang lain. Hal inilah yang menyebabkan, bahwa keberhasilan organisasi mencapai tujuan tergantung dari kemampuan manajemen untuk mengelola sumber daya dan dana yang dimiliki organisasi.

#### **a. Fungsi Pokok Manajemen**

Fungsi-fungsi manajemen terdiri atas:

##### **1. Perencanaan (*Planning*)**

Perencanaan merupakan hasil pemikiran yang mengarahkan ke masa depan, yaitu menyangkut serangkaian tindakan yang berdasarkan pemahaman yang mendalam terhadap semua faktor yang terlibat dan

yang diarahkan kepada sasaran khusus, dengan kata lain perencanaan ialah penentuan serangkaian tindakan berdasarkan pemilihan dari berbagai alternatif data yang ada. Dalam hal ini dirumuskan dapat dirumuskan dalam bentuk keputusan yang akan dikerjakan untuk masa yang akan datang dalam usaha mencapai tujuan yang diharapkan.

## 2. Pengorganisasian (*Organizing*)

Setelah perencanaan, langkah berikutnya adalah menciptakan organisasi untuk melaksanakan rencana yang telah dirumuskan. Organisasi pada hakikatnya memiliki tiga komponen, yaitu berfungsi personalia dan faktor sarana fisik. Proses organisasi mempersiapkan tiga komponen tersebut sedemikian rupa, sehingga dapat memperlancar tercapainya tujuan. Dengan demikian, pengorganisasian itu didefinisikan sebagai suatu proses menciptakan hubungan antara personalia dan siarahkan pada pencapaian tujuan bersama.

## 3. Pengarahan (*Actuating*)

Pengarahan dapat diartikan sebagai suatu aspek hubungan manusiawi dalam kepemimpinan yang mengikat bawahan untuk bersedia menyumbangkan pemikiran dan tenaganya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

## 4. Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan merupakan fungsi terakhir yang harus dilakukan dalam manajemen, karena dengan pengawasan dapat diketahui hasil

yang telah dicapai. Fungsi ini dapat menjamin bahwa kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan dapat memberikan hasil yang diinginkan.

#### **2.4. Konsep Manajemen Pelayanan**

Manajemen merupakan seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan SDM untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu (Zaenal Mukarom, Bandung:80).

Pengertian Pelayanan menurut Gronroos (dalam Bintoro, 2014:135) adalah “suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan dan hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.”

Dari pengertian diatas, manajemen pelayanan dapat diartikan sebagai proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan pelayanan.

Proses ini menunjukkan adanya pihak yang melayani yaitu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Sedangkan pihak yang dilayani adalah pelanggan atau masyarakat pengguna kartu JKN. Antara pemberi layanan dengan penerima layanan terjadi proses “memberi” dan



“menerima” layanan. Pihak yang memberi layanan adalah pegawai. Dengan demikian pemerintah merupakan jembatan yang menghubungkan antara tujuan Negara dengan pemenuhan pelayanan kebutuhan dasar masyarakat.

Pelayanan menyangkut sejumlah informasi yang diinginkan pelanggan, tindakan yang sukar disentuh dan diukur secara eksak ukuran kepuasannya, sangat sensitif dan susah diprediksikan ke depannya serta sangat tergantung juga pada nilai yang dianggap pantas oleh pelanggan terhadap apa yang diterima dan dibayarkan. Kemanapun kita pergi, kita akan menemukan pelayanan dengan beragam jenisnya, tingkat kehandalannya, dan tidak diragukan lagi bahwa pelayanan tidak boleh dianggap sebagai hal yang sepele.

Ada beberapa kriteria pelayanan yang sudah sewajarnya harus dimiliki setiap organisasi yang melayani, ialah: adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan: konsumen atau pelanggan mendapatkan pelayanan sebagaimana mestinya: sejauh mungkin mendapatkan perlakuan yang adil dalam tatalaksana pelayanannya: serta mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang serta terbuka.

Secara sederhana, istilah *service* mungkin bisa diartikan sebagai melakukan sesuatu bagi orang lain. Akan tetapi, tidaklah mudah mencari padanan kata dalam bahasa Indonesia yang pas untuk istilah tersebut. Setidaknya ada tiga kata yang bisa mengacu pada istilah tersebut, yakni jasa, layanan dan servis. Sebagai jasa, *service* umumnya mencerminkan

produk tidak berwujud fisik atau sector industri spesifik, seperti pendidikan, kesehatan, telekomunikasi, transportasi, asuransi, perbankan, perhotelan, kontruksi dan seterusnya.

Ilmu pemasaran memiliki credo bahwa kepuasan pelanggan adalah hal pertama yang harus diupayakan dan dipenuhi oleh setiap penyedia barang dan jasa dalam aktivitas ekonomi. Selain pelayanan yang bersifat mendatori atau monopoli, layanan administratif nonpemerintah juga bisa dilakukan oleh instansi di luar pemerintah dalam hal pelayanan pemberian dokumen, misalnya urusan perbankan, asuransi, kesehatan, keamanan, pengelolaan kawasan industry dan pengelolaan kegiatan sosial.

Banyak cara yang dapat dilakukan perusahaan demi memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, dalam hal ini masyarakat pengguna jasa layanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, salah satu diantaranya yaitu dengan memberikan kesan yang baik dalam hal produk maupun pelayanan kepada konsumen.

Untuk meningkatkan suatu pelayanan publik yang demokratis, maka pilihan terhadap *New Public Service* dapat menjanjikan suatu perubahan realistis dan kondisi birokrasi pemerintah. Aplikasi dari konsep ini agak menentang dan membutuhkan keberanian bagi aparatur pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik, karena mengorbankan waktu, tenaga untuk mempengaruhi semua sistem yang berlaku.

Suksesnya sebuah penyelenggaraan pelayanan publik secara ideal menetapkan (1) Tujuan; para pejabat publik harus mengetahui apa yang menjadi gagasan pokok, tujuan tersebut harus mengakar secara mendalam dari tindakan sehari-hari dan perencanaan jangka panjang organisasi yang bersangkutan, para penyelenggara pelayanan publik sepanjang waktu harus mencontohi misi dan para “street level bureaucracy” dikendalikan untuk melakukan hal tersebut. (2) Karakter; para penyelenggara pelayanan memiliki perasaan yang kuat tentang siapa mereka dan apa yang terpenting. karakter organisasi diturunkan dari kesepakatan kepercayaan yang kuat, dikomunikasikan secara internal, kepercayaan, kepedulian, keterbukaan, dan secara krusial sebuah hasrat untuk belajar. (3) Keputusan; organisasi yang melakukan segala sesuatu, pencapaian atas tujuan dan mendemonstrasikan karakter melalui penggunaan aturan yang luas atas perangkat manajemen.

Proses jasa secara tradisional diartikan sebagai serangkaian aktifitas yang dilakukan secara berulang dan bersama-sama untuk mentransformasi input yang disediakan pemasok menjadi output yang diterima oleh pelanggan. Output merupakan apa yang dihasilkan oleh aktivitas tersebut. Fokus dalam proses jasa adalah memberikan hasil (manfaat) yang memenuhi dan atau melampaui kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan.

Bertolak dari definisi pelayanan diatas, maka aktifitas seseorang, sekelompok, dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung

untuk memenuhi kebutuhan orang banyak disebut pelayanan publik. Namun tidak berarti yang dinamakan pelayanan publik harus melayani kebutuhan orang banyak, sebab melayani kepentingan perorangan pun, selama kepentingan itu masih termasuk dalam rangka pemenuhan hak dan kebutuhan bersama yang telah diatur, termasuk dalam pengertian pelayanan publik (Moenir 2002;12).

Secara ringkas hakikat pelayanan publik antara lain:

- a. Meningkatkan mutu atau kualitas dan kuantitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah dibidang pelayanan umum.
- b. Mendorong segenap upaya untuk mengefektifkan dan mengefisienkan system dan tatalaksana pelaksanaan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdayaguna.
- c. Mendorong tumbuhnya kreativitas dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Pada dasarnya pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana (dalam arti lugas, bukan dengan cara yang tradisional), terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar dan terjangkau. Oleh sebab itulah setidaknya-tidaknya mengandung unsur-unsur dasar, antara lain:

- a. Hak dan kewajiban, baik bagi pemberi dan penerima layanan publik tersebut harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak, sehingga tidak ada keragu-raguan dalam pelaksanaannya.
- b. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektifitasnya.
- c. Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
- d. Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah “terpaksa harus mahal”, maka instansi pemerintah yang bersangkutan wajib “memberi peluang” kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.

Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna. Orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan. Beberapa contoh definisi yang kerap kali dijumpai menurut Fandy (2005: 2) antara lain: kesesuaian dengan persyaratan/ tuntutan, kecocokan untuk pemakaian, perbaikan/penyempurnaan berkelanjutan, bebas dari kerusakan/cacat,

melakukan segala sesuatu sejak awal secara benar dan sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Budaya kualitas merupakan sistem nilai organisasi yang menghasilkan lingkungan yang kondusif bagi pembentukan dan perbaikan kualitas secara terus menerus. Budaya ini tercermin dalam karakteristik berikut: perilaku sesuai dengan slogan, masukan dari pelanggan secara aktif dikumpulkan dan digunakan untuk meningkatkan kualitas secara terus menerus, para karyawan dilibatkan dan diberdayakan dan sumber daya yang memadai disediakan dimanapun dan kapanpun dibutuhkan guna menjamin perbaikan secara kualitas secara terus menerus.

Atau, kualitas adalah karakteristik produk barang atau jasa yang mempertemukan persyaratan atau tuntutan antara kebutuhan masyarakat dengan pelanggan yang menggunakannya. Intinya, kualitas adalah adanya ciri atau kemampuan suatu produk atau pelayanan yang memberikan pengaruh terhadap kepuasan yang diharapkan konsumen (penerima layanan), jika suatu produk dapat memberikan kepuasan kepada penerima layanan maka pelayanan itu disebut berkualitas.

Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi, mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik suatu produk, seperti: kinerja (*performance*), keandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*easy of use*), estetika (*esthetics*), dan sebagainya. Sedangkan dalam definisi strategis dinyatakan bahwa segala sesuatu yang

memenuhi keinginan dan kepuasan pelanggan (*meeting the needs of customers*).

Berdasarkan pengertian kualitas, baik dengan konvensional maupun yang strategis oleh Gaspers (1997) dinyatakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu pada pengertian pokok yaitu kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk: baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Kualitas jasa atau kualitas layanan berkontribusi signifikan bagi penciptaan diferensiasi, positioning dan strategi bersaing setiap organisasi pemasaran, baik bagi perusahaan manufaktur maupun penyedia jasa. Sayangnya, minat dan perhatian pada pengukuran kualitas jasa dapat dikatakan baru berkembang sejak dekade 1980-an. Kualitas dapat dikelompokkan menjadi dua jenis: internal dan eksternal. Kualitas berdasarkan perspektif internal diartikan sebagai *zero defect*, sedangkan perspektif eksternal memahami kualitas berdasarkan persepsi pelanggan, ekspresi pelanggan, kepuasan pelanggan, sikap pelanggan, dan *customer delight* (Sachdev dan Verma dalam Fandy Tjiptono, 2011, 163).

Membangun sebuah pelayanan yang berkualitas bukanlah hal mudah, secara umum akan ditemui beberapa tantangan dan kendala yang harus disikapi secara positif demi pengembangan pelayanan selanjutnya. Tantangan dan kendala ini wajar terjadi mengingat banyaknya komponen

penunjang pengelolaan pelayanan publik. Dalam buku Penyusunan Pelayanan Publik LAN RI (2003:24-27) dikatakan tantangan dan kendala yang mendasar dalam pelayanan publik adalah:

- Kontak antara pelanggan dengan penyedia pelayanan
- Variasi pelayanan
- Para petugas pelayanan
- Struktur organisasi
- Informasi
- Kepekaan permintaan penawaran
- Prosedur
- Ketidakpercayaan publik terhadap kualitas pelayanan.

Dari kedelapan kendala diatas umumnya yang sering muncul dimata publik adalah pelayanan yang diberikan petugas pelayanan itu sendiri. Karena mereka adalah ujung tombak terdepan yang berhadapan langsung dengan publik. Karena itu, sebagai petugas terdepan harus memiliki profesionalisme, bagaimana cara memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.

Kemudian pendapat Lovelock dan Wright (dalam Monang sitorus, 2009;57) ada 4 fungsi inti yang harus dipahami penyedia layanan jasa, yaitu:

- a. Memahami persepsi masyarakat yang senantiasa berubah tentang nilai dan kualitas jasa atau produk.



- b. Memahami kemampuan sumber daya dalam menyediakan pelayanan.
- c. Memahami arah pengembangan lembaga pelayanan agar nilai dan kualitas pelayanan yang diinginkan masyarakat terwujud, dan
- d. Memahami fungsi lembaga pelayanan agar nilai dan kualitas jasa tercapai dan kebutuhan setiap *stakeholder* terpenuhi.

Pelayanan publik merupakan bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang maupun jasa publik yang menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah Pusat dan Daerah, serta dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pemahaman fungsi inti pelayanan publik tersebut dapat menjadi dasar untuk mempertinggi kualitas pelayanan yang baik. Sebagaimana diungkapkan Jasfar, (dalam Monang sitorus,2009;58) mengatakan bahwa “merupakan usaha apa saja yang digunakan untuk mempertinggi kepuasan pelanggan. Jika suatu produk layanan berkualitas maka akan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggannya.”Oleh Karena itu, pelayanan yang berkualitas merupakan elemen yang strategis tentang keberadaan birokrasi pemerintah.Hal ini dapat dipertegas Trilestari (2004;7) yang mengatakan bahwa keberadaan birokrasi harus memperhatikan kualitas sebagai elemen strategis dimana:

1. Kualitas dapat dipandang dari tingkat operasional sebagai elemen yang dapat dikontrol dalam proses barang dan jasa dengan perspektif jangka panjang.
2. Dalam pandangan kontrol kualitas harus mengidentifikasi kerus atau menangani keluhan pelanggan.
3. Karena kualitas memiliki berbagai macam arti bagi berbagai orang diwaktu yang berbeda, penting untuk mengembangkan perbendaharaan kata kualitas yang akan membantu manager dan pekerja mengerti apa yang diinginkan pelanggan dan bagaimana memenuhi kebutuhan mereka.

Dari seluruh definisi diatas, dapat penulis simpulkan bahwa kualitas pelayanan itu merupakan suatu tingkat dari kemampuan suatu pemerintahan/badan dalam rangka memberikan segala yang menjadi harapan pelanggan atau masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya.

## **2.5. Manajemen Kualitas Pelayanan**

Saat pelanggan mempunyai suatu urusan pada sebuah organisasi, baik organisasi pemerintah maupun swasta, ia akan merasa senang atau tidak senang saat dilayani oleh petugas. Jika pelanggan merasa senang dilayani oleh petugas tersebut, maka pelayanan petugas sangat memuaskan atau berkualitas. Sebaliknya, jika pelanggan tersebut merasa dirugikan akibat pelayanan yang berbelit-belit, tidak terbuka/transparan

tentang apa yang diinginkan oleh aparat itu, maka dapat dikatakan pelayanannya tidak berkualitas.

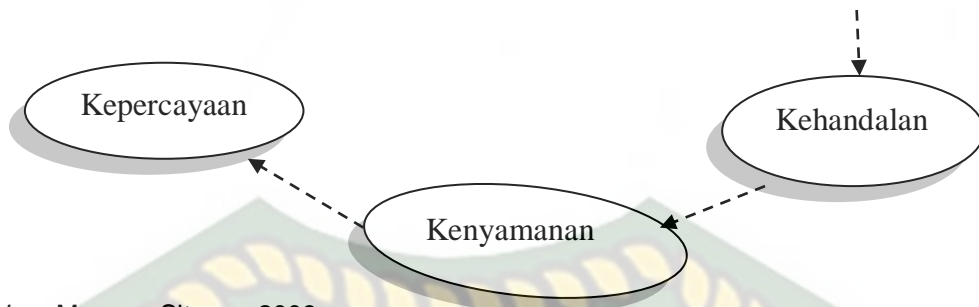
Tuntutan dalam kehidupan berbangsa dan bermasyarakat dalam era globalisasi tidak akan terhindarkan. Era ini ditandai dengan ketatnya persaingan disegala bidang kehidupan, baik kehidupan berbangsa maupun bermasyarakat. Oleh karena itu kualitas pelayanan merupakan salah satu jawaban dalam menghadapi era globalisasi.

Acuan kualitas menunjukkan bahwa kualitas selalu berfokus pada kepentingan/kepuasan pelanggan (*customer focused quality*). Dengan demikian, menurut Vincent Gaspersz (1997:4) produk-produk didisain dan diproduksi, serta layanan diberikan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Oleh karena itu kualitas mengacu pada segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan. Suatu produk yang dihasilkan baru dapat dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan keinginan pelanggan, dapat dimanfaatkan dengan baik, dan diproduksi dengan cara yang baik dan benar.

Menurut Monang Sitorus (2009;86-94) ada 6 dimensi Kualitas Pelayanan yang cocok digunakan dalam Pemerintahan Otonomi Daerah saat ini. Keenam dimensi dimaksud adalah:

- Keadilan, yaitu pelayanan yang diberikan aparatur dengan sikap netral, tidak diskriminatif, tidak melihat person, dan tidak membedakan karena kemampuan ekonomi, satu kampung atau bahasa local, latar belakang social serta primordialisme.





Sumber: Monang Sitorus, 2009

Dalam Undang-undang No. 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, Bab. XIII Bagian Kedua Pasal 345 tentang Manajemen Pelayanan Publik, menerangkan bahwa:

- 1) Pemerintah Daerah wajib membangun manajemen pelayanan publik dengan mengacu pada asas-asas pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 344 ayat 2.
- 2) Manajemen pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
  - a. Pelaksanaan pelayanan
  - b. Pengelolaan pengaduan masyarakat
  - c. Pengelolaan informasi
  - d. Pengawasan internal
  - e. Penyuluhan kepada masyarakat
  - f. Pelayanan konsultasi
  - g. Pelayanan publik lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) Dalam melaksanakan manajemen pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Pemerintah Daerah dapat membentuk

forum komunikasi antara Pemerintah Daerah dengan masyarakat dan pemangku kepentingan terkait.

## **2.6. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan**

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial adalah salah satu lembaga sosial yang dibentuk untuk menyelenggarakan program-program seperti jaminan sosial yang ada di Indonesia, berdasarkan UUNo. 40 tahun 2004 yang menyatakan tentang sistem jaminan sosial nasional, disamping itu menurut UUNo. 24 tahun 2011 BPJS akan mengganti sejumlah lembaga-lembaga jaminan sosial yang ada seperti lembaga asuransi kesehatan PT askes Indonesia dirubah menjadi [BPJS Kesehatan](#).

Perubahan ini akan dilakukan bertahap dan bergilir, pada awal tahun 2014 lalu PT askes berubah menjadi BPJS kesehatan. Mengingat pentingnya peranan BPJS dalam menyelenggarakan program jaminan sosial, dengan cakupan seluruh penduduk Indonesia, maka UU BPJS memberikan batasan fungsi, tugas dan wewenang yang jelas kepada BPJS.

Adapun fungsi dari BPJS Kesehatan adalah menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Jaminan Kesehatan menurut UU SJSN diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial dan prinsip ekuitas, dengan tujuan menjamin agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan.

Tugas dari BPJS Kesehatan ialah :

- a. Melakukan dan/atau menerima pendaftaran peserta;
- b. Memungut dan mengumpulkan iuran dari peserta dan pemberi kerja;
- c. Menerima bantuan iuran dari Pemerintah;
- d. Mengelola Dana Jaminan Sosial untuk kepentingan peserta;
- e. Mengumpulkan dan mengelola data peserta program jaminan sosial;
- f. Membayarkan manfaat dan/atau membiayai pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan program jaminan sosial; dan
- g. Memberikan informasi mengenai penyelenggaraan program jaminan sosial kepada peserta dan masyarakat.

Tugas BPJS juga meliputi pendaftaran kepesertaan dan pengelolaan data kepesertaan, pemungutan, pengumpulan iuran termasuk menerima bantuan iuran dari Pemerintah, pengelolaan dana jaminan sosial, pembayaran manfaat dan/atau membiayai pelayanan kesehatan dan tugas penyampaian informasi dalam rangka sosialisasi program jaminan sosial dan keterbukaan informasi.

Dalam melaksanakan tugasnya BPJS memiliki kewenangan, antara lain:

- a. Menagih pembayaran iuran
- b. Menempatkan Dana Jaminan Sosial untuk investasi jangka pendek dan jangka panjang dengan mempertimbangkan aspek likuiditas, solvabilitas, kehati-hatian, keamanan dana, dan hasil yang memadai

- c. Melakukan pengawasan dan pemeriksaan atas kepatuhan peserta dan pemberi kerja dalam memenuhi kewajibannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan jaminan sosial nasional
- d. Membuat kesepakatan dengan fasilitas kesehatan mengenai besar pembayaran fasilitas kesehatan yang mengacu pada standar tarif yang ditetapkan oleh Pemerintah
- e. Membuat atau menghentikan kontrak kerja dengan fasilitas kesehatan
- f. Mengenaikan sanksi administratif kepada peserta atau pemberi kerja yang tidak memenuhi kewajibannya
- g. Melaporkan pemberi kerja kepada instansi yang berwenang mengenai ketidakpatuhannya dalam membayar iuran atau dalam memenuhi kewajiban lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
- h. Melakukan kerjasama dengan pihak lain dalam rangka penyelenggaraan program jaminan sosial.

Kewenangan menagih pembayaran iuran dalam arti meminta pembayaran dalam hal terjadi penunggakan, kemacetan, atau kekurangan pembayaran, kewenangan melakukan pengawasan dan kewenangan mengenakan sanksi administratif yang diberikan kepada BPJS memperkuat kedudukan BPJS sebagai badan hukum publik.

Untuk mendapatkan semua manfaat BPJS Kesehatan tersebut, ada beberapa syarat yang harus Anda penuhi:



- Mendaftarkan diri secara *online* ([www.bpjs-kesehatan.go.id](http://www.bpjs-kesehatan.go.id)) atau datang langsung ke kantor BPJS Kesehatan.
- Melengkapi persyaratan administrasi seperti fotokopi KTP, KK, NPWP, alamat email, pas photo dan melengkapi formulir keanggotaan.
- Membayar iuran rutin sesuai kelas. Biaya iuran rutin adalah Rp25.500 per bulan untuk perawatan kelas III, Rp 51.000 per bulan untuk perawatan kelas II, dan Rp 80.000 per bulan untuk perawatan kelas I. Pembayaran dapat dilakukan melalui ATM bank yang ditunjuk, sejumlah minimarket yang bekerja sama, atau membayar langsung di loket BPJS Kesehatan terdekat tempat Anda.

#### **a. Standar Pelayanan Umum (Publik)**

Setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Dalam peraturan ini yang menjadi fokus dalam proses penyusunan Standar Pelayanan adalah komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan penyampaian pelayanan. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang Standar Pelayanan, dimana standar pelayanan itu sekurang-kurangnya meliputi:

Langkah-langkah yang harus dilakukan dalam penyusunan Rancangan standar Pelayanan adalah:

1. Identifikasi Persyaratan Persyaratan adalah syarat (dokumen) atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

Hasil yang diharapkan dalam proses identifikasi ini adalah:

- a. Daftar persyaratan yang diperlukan dalam setiap tahapan dari masing-masing jenis pelayanan.
- b. Waktu yang dipersyaratkan untuk penyampaian persyaratan (di awal, di akhir, atau secara bertahap)

2. Identifikasi Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan. Disamping itu, penyelenggara pelayanan wajib memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP).

3. Identifikasi Waktu

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Kemudian waktu-waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan.

#### 4. Identifikasi Biaya/Tarif

Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

#### 5. Identifikasi Produk Pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang ditetapkan. Proses identifikasi produk pelayanan dapat dilakukan berdasarkan keluaran (output) yang dihasilkan dari setiap tahap pelayanan

#### 6. Penanganan Pengelolaan Pengaduan

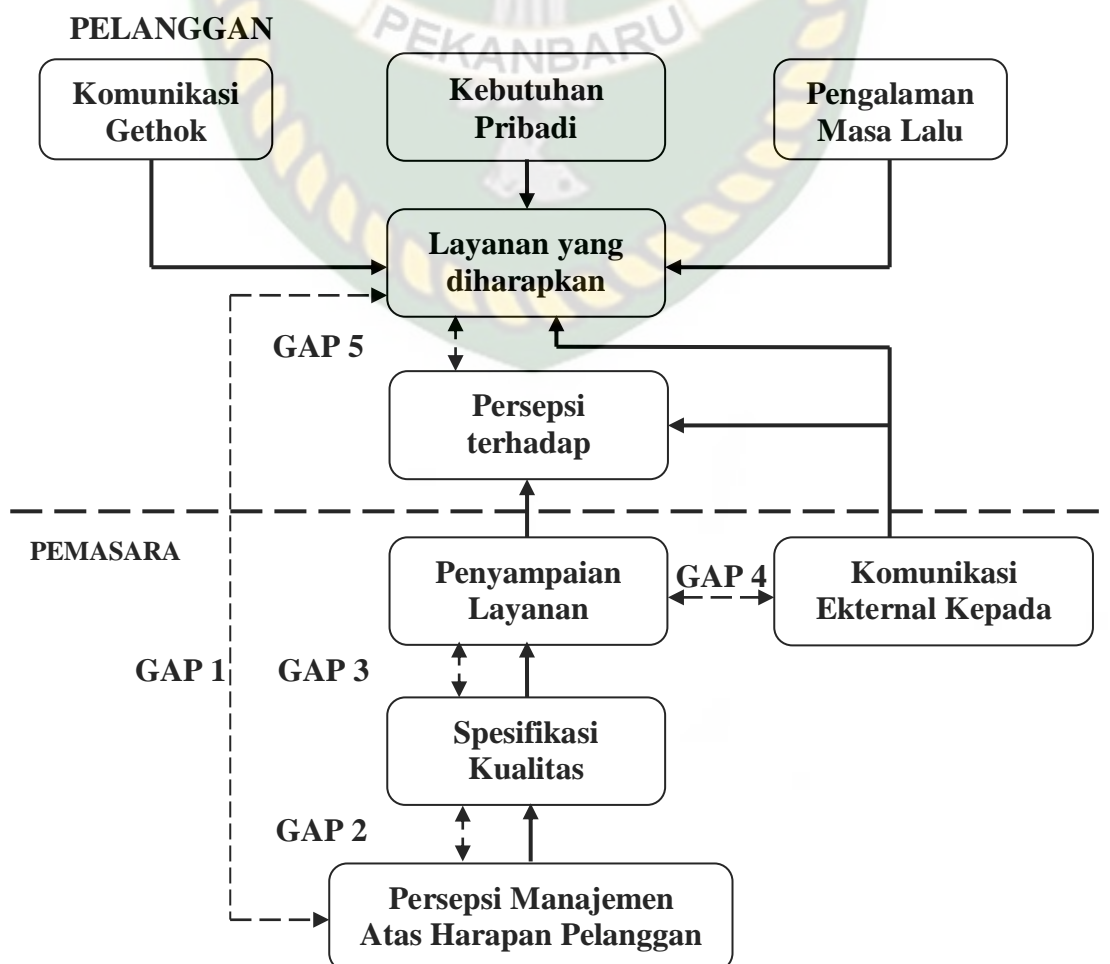
Organisasi penyelenggara pelayanan wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan. Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak digunakan antara lain: penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, sms, portal pengaduan dalam website, dan penyediaan petugas penerima pengaduan.

Model kualitas pelayanan yang paling populer dan hingga kini banyak dijadikan acuan dalam riset manajemen pemasaran jasa adalah model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithml dan Berry. Dalam serangkaian penelitian mereka terhadap 6 sektor jasa. Model

SERVQUAL banyak diterapkan di berbagai perusahaan dan konteks industri. Popularitas instrumen survei SERVQUALn dikarenakan sejumlah keunggulan. Pertama, instrumen SERVQUAL telah berkembang menjadi semacam standar untuk penilaian atas berbagai dimensi Kulaitas layanan.

Model ini diilustrasikan pada gambar II.3.garis putus horizontal memisahkan dua fenomena utama : bagian atas merupakan fenomena yang berkaitan dengan pelanggan dan bagian bawah mengacu pada fenomena perusahaan atau penyedia layanan. Selain dipengaruhi pengalaman masa lalu, kebutuhan pribadi dari para pelanggan dan komunikasi gethok tular, layanan yang diharapkan juga dipengaruhi aktivitas komunikasi pemasaran perusahaan.

**Gambar II.2 : Model Konseptual SERVQUAL**



Sumber : Zeithmal, et al, 1990.

Instrument SERVQUAL bermanfaat dalam melakukan analisis GAP. Karena biasanya layanan/jasa bersifat intangible, kesenjangan komunikasi dan pemahaman antara karyawan dan pelanggan berdampak serius terhadap persepsi atas kualitas layanan. Gap-gap yang biasanya terjadi dan berpengaruh terhadap kualitas layanan meliputi:

1. **Gap terjadi karena adanya perbedaan antara ekspektasi pelanggan actual dan pemahaman atau persepsi manajemen terhadap ekspektasi pelanggan.**

Beberapa kemungkinan penyebab gap seperti ini antara lain : informasi yang didapatkan dari riset pasar dan analisis permintaan kurang akurat; interpretasi yang kurang akurat atas informasi mengenai ekspektasi pelanggan; tidak adanya analisis permintaan ; buruknya atau tidak adanya aliran informasi ke atas dari staf kontak pelanggan ke pihak manajemen dan terlalu banyak manajerial yang mengubah informasi dari karyawan kontak pelanggan ke pihak manajemen.

2. **Gap antara persepsi manajemen terhadap ekspektasi konsumen dan spesifikasi kualitas layanan.**

Sekalipun manajemen mampu memahami keinginan pelanggan dengan baik, terkadang penerjemahan ke dalam spesifikasi kualitas pelayanan masih bermasalah. Dengan kata lain, spesifikasi kualitas layanan tidak konsisten dengan persepsi

manajemen terhadap ekspektasi ekspektasi kualitas. Penyebabnya antara lain; tidak adanya standar kinerja yang jelas, kesalahan perencanaan atau prosedur perencanaan tidak memadai, manajemen perencanaan buruk, kurangnya penetapan tujuan yang jelas dalam organisasi, kurangnya penetapan tujuan yang jelas dalam organisasi, kurangnya dukungan dan komitmen manajemen puncak terhadap perencanaan kualitas layanan, kurangnya sumber daya dan situasi permintaan berlebihan.

3. **Gap anatar spesifikasi kualitas layanan dan penyampaian layanan (Delivery Gap)**

Gap ini berarti bahwa spesifikasi kualitas tidak terpenuhi oleh kinerja dalam proses produksi dan penyampaian layanan. Sejumlah penyebab antara lain : spesifikasi kualitas terlalu rumit/ atau terlalu kaku; para karyawan tidak menyepakati spesifikasi tersebut dan karenanya tidak berusaha memenuhinya; spesifikasi tidak sejalan dengan budaya korporat yang ada; manajemen operasi layanan buruk; kurang memadainya aktivitas internal marketing; serta teknologi dan system yang ada tidak memfasilitasi kinerja sesuai dengan spesifikasi.

4. **Gap antara penyampaian layanan dan komunikasi eksternal (Communications Gap)**

Gap ini berarti bahwa janji-janji yang disampaikan melalui aktivitas komunikasi pemasaran tidak konsisten dengan layanan yang diberikan kepada pelanggan. Hal ini dapat disebabkan oleh beberapa factor; perencanaan komunikasi pemasaran tidak terintegrasi dengan operasi layanan; kurangnya koordinasi antara aktivitas pemasaran eksternal dan operasi layanan ; organisasi gagal memenuhi spesifikasi yang diterapkan.

5. **Gap antara persepsi terhadap layanan yang diterima dan layanan yang diharapkan (Service Gap)**

Gap ini berarti bahwa layanan yang dipersepsikan tidak konsisten dengan layanan yang diharapkan. Gap ini terjadi apabila pelanggan mengukur kinerja/persentase perusahaan berdasarkan kriteria atau ukuran yang berbeda atau bias juga mereka keliru menginterpretasikan kualitas layanan bersangkutan.

Kunci utama mengatasi Gap 5 adalah menutup Gap 1 sampai Gap 4 melalui perancangan system layanan secara komprehensif, komunikasi dengan pelanggan secara terintegrasi dan konsisten, dan pengembangan staf layanan terlatih yang mampu secara konsisten memberikan layanan prima.

Dengan memanfaatkan keenam prinsip pengelolaan ini, diharapkan akan tercipta akuntabilitas pelayanan publik dengan baik, sehingga tidak

terjadi berbagai kesenjangan seperti yang telah disebutkan terdahulu. Selanjutnya upaya penyediaan pelayanan yang berkualitas akan dapat dilakukan dengan berkualitas, antara lain harus mengandung unsur-unsur:

- a. Kesederhanaan, tatacara pelayanan dapat dilakukan dengan mudah, lancar, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan dilaksanakan oleh pelanggan/masyarakat.
- b. Tanggung jawab sepenuhnya dari para petugas pelayanan yang sesuai urutan waktunya, menghubungi pelanggan/masyarakat secepatnya, bila terjadi sesuatu yang perlu segera diberitahukan kepada pelanggan/masyarakat.
- c. Realibilitas, meliputi konsistensi kinerja yang tetap dipertahankan dan menjaga saling ketergantungan antara penyedia pelayanan dan pelanggan/masyarakat, seperti ketepatan penghitungan uang, teliti dalam pencatatan data dan tepat waktu, tepat kualitas, dan tepat kuantitasnya.
- d. Kecakapan/kehandalan petugas pelayanan, dengan menguasai keterampilan serta pengetahuan pelayanan yang dibutuhkan sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikannya.
- e. Dekat dengan pelanggan dan mudah berkomunikasi, tidak hanya tatap muka, tetapi juga dengan menggunakan kemajuan teknologi komunikasi dan informasi yang sesuai (misalnya: *E-Information*, *E-Commerce*, *E-Government*, *E-Learning*, dan lainnya).



- f. Keramahan, yang termasuk didalamnya kesabaran, penuh perhatian, empati, persahabatan antara para petugas dan pelanggan/masyarakat yang dilayani, walaupun tidak perlu berlebihan.
- g. Keterbukaan, pelanggan/masyarakat dapat mengetahui semua informasi yang mereka butuhkan secara mudah, meliputi tata cara/prosedur, syarat-syarat, waktu penyelesaian pelayanan, biaya dan lain-lainnya.
- h. Komunikasi yang lancar dan *continue* antara petugas dan pelanggan/masyarakat, sehingga perubahan dapat diinformasikan sebelumnya.
- i. Kredibilitas, baik petugas pelayanan dan pelanggan/masyarakat yang dilayani, sehingga dengan mudah dapat dibangun suasana saling percaya.
- j. Kejelasan dan kepastian pelayanan, sehingga pelanggan/masyarakat dengan mudah memahami pelayanan yang diberikan dengan segala konsekuensinya.
- k. Keamanan pelayanan, sehingga pelanggan/masyarakat merasa aman, bebas dari was-was dan bahaya, serta resiko yang tidak perlu dari pelayanan yang diberikan.
- l. Mengerti apa yang diharapkan pelanggan/masyarakat. Berusaha mengerti, memahami, mencari, mempelajari apa saja kebutuhan-kebutuhan pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan/masyarakat yang dilayani.

- m. Nyata, segala sesuatunya nyata atau berwujud dengan baik, misalnya alat peralatan, petugas yang cukup dan handal, identitas yang jelas dan kelengkapan-kelengkapan penunjang lainnya.
- n. Efisien, bahwa pelayanan hanya dibatasi dalam konteks hal yang dilayani, sehingga dapat berjalan dengan baik.
- o. Ekonomis, baik waktu, biaya dan tenaga, sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan.

#### **b. Faktor Manajerial Penentu Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh lima hal, yaitu:

- a. Kuatnya posisi tawar pengguna jasa pelayanan.

Pelayanan umum atau pelayanan publik yang berkualitas mensyaratkan adanya kesetaraan hubungan atau kesetaraan posisi tawar antara pemberi pelayanan dan pengguna atau penerima jasa pelayanan. Oleh karena itu posisi tawar pengguna jasa pelayanan dapat dilakukan dengan memberitahukan dan mensosialisasikan hak-hak dan kewajiban-kewajiban baik pemberi maupun pengguna jasa pelayanan.

- b. Berfungsinya mekanisme Voice.

Artinya pengguna jasa pelayanan harus diberi kesempatan untuk menggunakan ekspresi ketidakpuasannya atas pelayanan yang diterimanya. Apabila saluran ini dapat berfungsi secara efektif, maka posisi tawar pengguna jasa akan menjadi sama dengan posisi tawar penyelenggara jasa pelayanan sehingga kualitas pelayanan dapat ditingkatkan.

c. Adanya birokrat yang berorientasi pada kepentingan masyarakat, khususnya pengguna jasa.

Faktor utama dalam manajemen pelayanan umum adalah sumber daya manusia yang bertugas memberi pelayanan. Hal ini nampaknya juga sudah disadari oleh pemerintah, sehingga dalam berbagai dokumen resmi peningkatan kualitas sumber daya manusia selalu ditekankan. Akan tetapi, sampai saat ini pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia penyelenggara pelayanan masih belum memberikan hasil yang memuaskan. Terbukti dalam berbagai kesempatan masih saja terlontar ungkapan bahwa secara kuantitas dan kualitas, sumber daya manusia pemberi pelayanan masih belum memadai.

d. Terbangunnya kultur pelayanan dalam organisasi pemerintah yang bertugas untuk memberikan pelayanan.

Hal lain yang juga sangat krusial dalam peningkatan kualitas pelayanan umum adalah berkembangnya kultur pelayanan dalam diri pemberi layanan. Sehebat apapun kualitas SDM yang ada, tetapi kalau mereka tidak memiliki kultur pelayanan, maka kehebatan itu justru dipakai untuk membodohi masyarakat pengguna jasa.

e. Ditetapkannya sistem pelayanan yang menggunakan kepentingan masyarakat, khususnya pengguna jasa pelayanan.

Faktor terakhir yang juga sangat penting dalam manajemen pelayanan adalah beroperasinya sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat. Pelayanan dapat menjadi

sangat tidak berkualitas apabila sistem yang diterapkan memang tidak memihak pada kepentingan pengguna jasa.

### **c. Model Manajemen pelayanan**

Bagi perusahaan yang memberikan pelayanan perlu diperhatikan mutu atau kualitas yang dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Menurut Lovelock dalam Laksana (2008), "Kualitas adalah tingkat mutu yang diharapkan, dan pengendalian keragaman dalam mencapai mutu tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen." Dengan demikian, kualitas merupakan faktor kunci sukses bagi suatu organisasi atau perusahaan, seperti yang dimukakan oleh Welch dalam Kotler (2001), "Kualitas merupakan jaminan terbaik kita atas kesetiaan pelanggan, pertahanan terkuat kita dalam menghadapi persaingan asing, dan satu-satunya jalan menuju pertumbuhan dan pendapatan yang langgeng."

Menurut Zeithaml et. al dalam Laksana (2008), "Kualitas pelayanan yang diterima konsumen dinyatakan besarnya perbedaan antara harapan atau keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka". Sedangkan

Berdasarkan definisi tersebut di atas, dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan upaya yang dilakukan oleh perusahaan untuk memenuhi harapan pelanggannya. Kualitas pelayanan lebih menekankan aspek kepuasan pelanggan yang diberikan oleh perusahaan yang menawarkan jasa. Keberhasilan suatu perusahaan yang bergerak di sector jasa tergantung kualitas pelayanan yang ditawarkan.

Dengan demikian organisasi dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, hendaknya selalu berfokus kepada pencapaian pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan diharapkan dapat diberikan untuk memenuhi pelanggan. Menerapkan prinsip menyiapkan kualitas pelayanan sebaik mungkin, perlu dilakukan untuk dapat menghasilkan kinerja secara optimal, sehingga kualitas pelayanan dapat meningkat, dimana yang penting untuk dilakukan adalah kemampuan membentuk layanan yang dijanjikan secara tepat dan memiliki rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan. Disamping itu, untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang didasarkan pada sistem kualitas memiliki cara atau karakteristik tertentu, antara lain dicirikan oleh adanya partisipasi aktif yang dipimpin oleh manajemen puncak dalam proses peningkatan kualitas secara terus menerus.

Selanjutnya Gronroos mengemukakan bahwa terdapat tiga kriteria pokok dalam menilai kualitas pelayanan, yaitu :

a. Outcome-related Criteria, kriteria yang berhubungan dengan hasil kinerja layanan yang ditunjukkan oleh penyedia layanan menyangkut profesionalisme dan ketrampilan. Konsumen menyadari bahwa penyedia layanan memiliki system operasi, sumber daya fisik, dan pekerja dengan pengetahuan dan ketrampilan yang diperlukan untuk memecahkan masalah konsumen secara profesional.

b. Process-related Criteria, kriteria yang berhubungan dengan proses terjadinya layanan. Kriteria ini terdiri dari : Sikap dan perilaku

pekerja, Kendalan dan sifat dapat dipercaya serta Tindakan perbaikan jika melakukan kesalahan

c. Image-related Criteria, yaitu reputasi dan kredibilitas penyedia layanan yang memberikan keyakinan konsumen bahwa penyedia layanan mampu memberikan nilai atau imbalan sesuai pengorbanannya.

Disamping itu, Fitzsimmons dalam Sedarmayanti (2004) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang kompleks, sehingga untuk menentukan sejauhmana kualitas dari pelayanan tersebut, dapat dilihat dari lima dimensi, yaitu : 1. Reliability (Handal), kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen / pelanggan. 2. Responsiveness (Pertanggungjawaban), kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat. 3. Assurance (Jaminan), pengetahuan atau wawasan, kesopansantunan, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta respon terhadap konsumen. 4. Tangibles (Terjamah), penampilan para pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan.

Berdasarkan pada apa yang telah diutarakan, maka pada dasarnya kualitas pelayanan dapat meliputi beberapa aspek kemampuan yaitu sebagai berikut :

1. Aspek Sumber Daya Manusia. Kemampuan sumber daya manusia terdiri dari ketrampilan, pengetahuan dan sikap. Bila ketrampilan pengetahuan dan sikap diupayakan untuk ditingkatkan menjadi lebih

profesional maka hal tersebut akan mempengaruhi pelaksanaan tugas, dan apabila pelaksanaan tugas dilakukan secara lebih profesional, maka akan menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik.

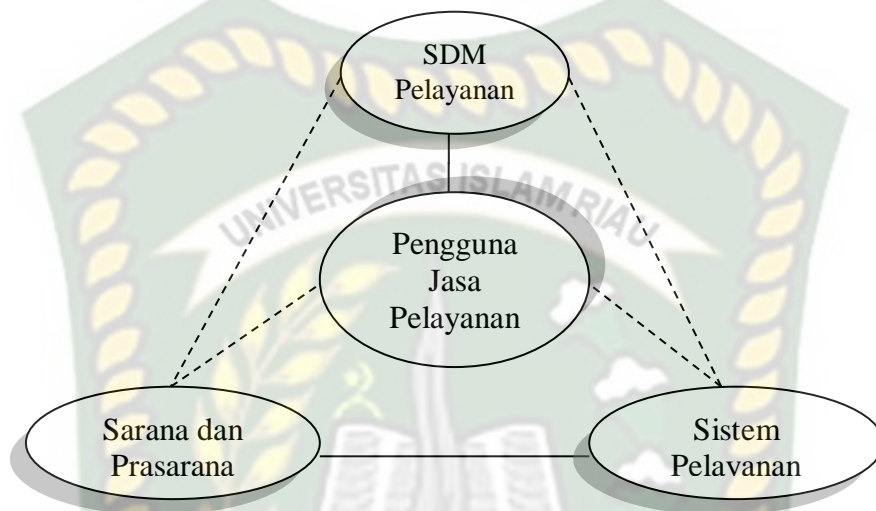
2. Aspek Sarana dan Prasarana. Apabila pengelolaan atau pemanfaatan sarana dan prasarana dilakukan secara cepat, tepat dan lengkap, sesuai dengan tuntutan kebutuhan masyarakat pelanggan, maka hal tersebut akan menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik.

3. Aspek Sistem Pelayanan. Berkaitan dengan aspek prosedur yang dilaksanakan, kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat pelanggan dapat diciptakan bila memperhatikan dan menerapkan ketepatan, kecepatan serta kemudahan prosedur, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan untuk menjadi prima atau lebih baik dari sebelumnya.

4. Aspek Pengguna Jasa. Aspek jasa yang diberikan peningkatan kualitas pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat pelanggan diharapkan dapat dilakukan dengan cara memberikan kemudahan dalam mendapat informasi, kecepatan dan ketepatan pelayanan sehingga pelayanan prima atau pelayanan yang lebih baik dapat diwujudkan.

Model ini dapat dilihat ilustrasinya pada gambar berikut ini.

**Gambar II.3 :Model Manajemen Pelayanan**



Sumber: Modifikasi Penulis, 2016

Gambaran pelayanan diatas memang sulit dijangkau, jika dikaitkan dengan keadaan yang dihadapi sekarang. Karena itu, dibidang pelayanan sangat perlu pembenahan sungguh-sungguh dalam berbagai sektor yang menjadi pendukung pelayanan yang baik, dan hal ini bukanlah suatu hal yang mustahil terjadi, melainkan dapat saja terwujud asal ada tekad kesadaran dengan landasan kepentingan bersama.



## 2.7. Penelitian Terdahulu

**Tabel II.1 : Penelitian Terdahulu**

No	Item	Penelitian Indri Dwi Putri	Penelitian Ema Amalia	Penelitian Amelia Indrayani	Peneliti
1	Judul	Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Peserta pengguna kartu JKN di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Dradjat Prawiranegara	Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan RSUD Kabupaten serang dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat miskin di kabuoaten dan kota serang	Kualitas Pelayanan Pendaftaran Peserta Badan Penyeleng ara Jaminan Sosial Kesehatan di kantor cabang Kahupaten Lebak	Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Kartu Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Regional II Kota Pekanbaru
2	Tahun	2015	2012	2016	2017
3	Hasil Penelitian	Kualitas pelayanan pengguna kartu JKN di RSUD dr. Dradjat Prawiranegara	Tingkat kualitas pelayanan rawat jalan RSUD Kabupaten Serang dalam memberikan pelayanan bagi masing-masing masyarakat miskin Kota Serang.		
4	Persamaan	Meneliti tentang pelayanan dan peserta BPJS Kesehatan	Masalah kualitas pelayanan kesehatan	Meneliti tentang pelayanan kesehatan	Meneliti tentang kualitas pelayanan pendaftaran peserta BPJS Kesehatan
5	Perbedaan	Meneliti kualitas pelayanan di RSUD dr.	Program Jamkesmas	Bahasan pelayanan kesehatan, dan tempat	Meneliti pelayanan pembuatan kartu JKN

		Dradjat Prawiranegara		penelitian	
--	--	--------------------------	--	------------	--

## 2.8. Kerangka Pikiran Penelitian

Berdasarkan dari variabel penelitian “Kualitas Pelayanan” kemudian diukur dengan teori yang dijadikan sebagai indikator serta fenomena yang terjadi, maka penulis akan menjelaskan hubungan diantara unsur diatas agar tidak terjadi kesalahan dalam penafsiran makna.

Fenomena pertama, Fasilitas layanan pendukung pada saat pendaftaran peserta BPJS Kesehatan di kota Pekanbaru masih sangat minim dalam mendukung layanan input data calon peserta BPJS Kesehatan. Dari Jumlah loket yang tersedia, hanya 6 loket yang dapat melayani, dengan jumlah calon peserta yang akan mendaftar setiap harinya rata-rata 380 orang.

Fenomena kedua, Sistem pendaftaran BPJS Kesehatan yang dilakukan secara online juga selalu mengalami kendala. Sulitnya mendaftarkan diri ke BPJS Kesehatan secara online sering gagal, sehingga para calon peserta harus langsung datang ke kantor BPJS Kesehatan kota Pekanbaru. Calon peserta yang mendaftarkan diri secara online, juga harus datang ke kantor BPJS Kesehatan untuk menukarkan e-ID menjadi kartu peserta BPJS Kesehatan.

Fenomena ketiga, Sarana ruang tunggu yang ada di kantor masih sangat minim, dan jumlah tempat duduk yang tersedia untuk calon peserta BPJS Kesehatan, masih kurang memadai dibandingkan dengan jumlah

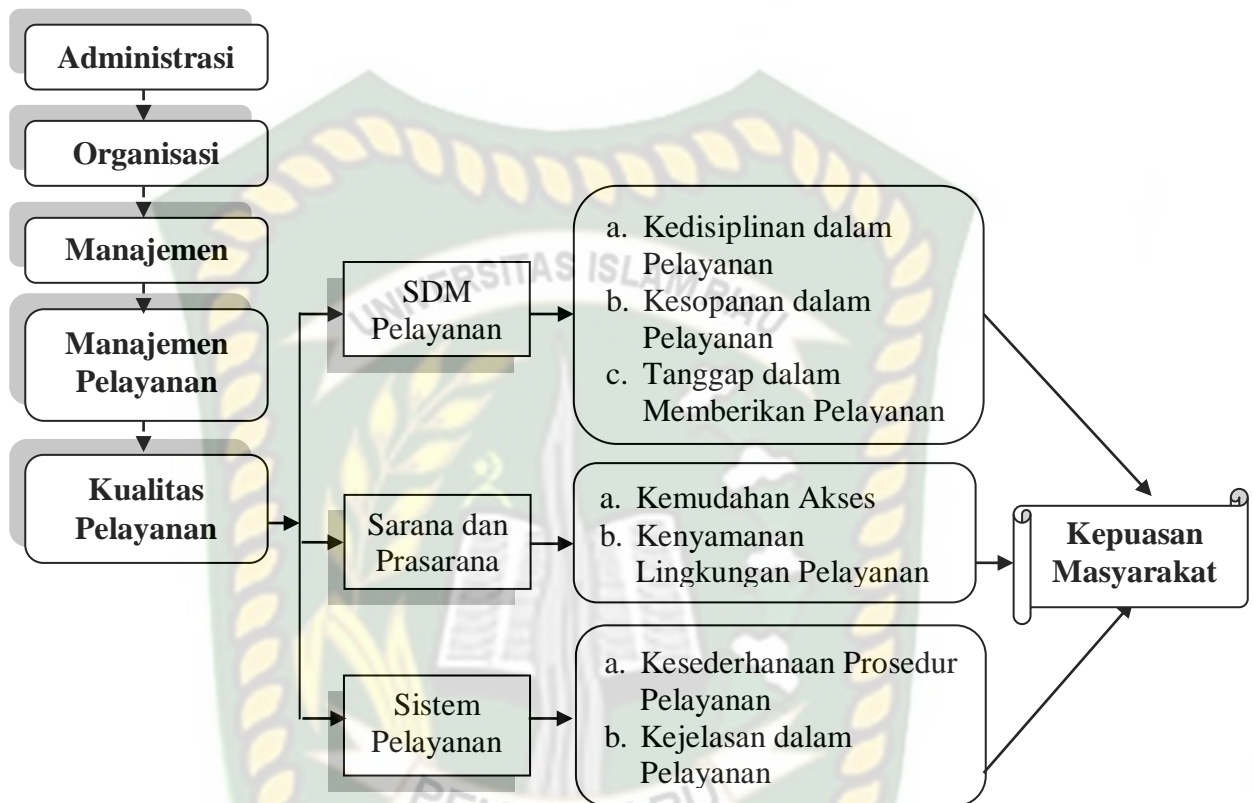
calon peserta yang akan mendaftar. Sehingga banyak calon peserta yang harus berdiri. Tempat parkir yang disediakan juga sangat sempit, sehingga tidak dapat memuat banyak kendaraan.

Fenomena keempat, Sumber daya manusia yang sesuai dengan keahliannya untuk memberikan pelayanan dalam menjawab dan membantu para calon peserta yang bertanya tentang informasi, baik itu pengisian formulir atau hal-hal yang berkaitan dengan sistem pendaftaran, masih sangat minim dan kurang kompeten.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan ditentukan dan dipengaruhi oleh beberapa indikator kualitas pelayanan, dan jika seluruh indikator kualitas pelayanan terlaksana, maka kualitas pelayanan akan baik, tetapi jika indikator kualitas pelayanan tidak terlaksana, maka kualitas pelayanan akan kurang baik.

Untuk lebih jelasnya gambaran hubungan antara variable penelitian teori yang dijadikan indikator dan fenomena yang terjadi akan disimpulkan dalam gambar berikut:

**Gambar II.4: Kerangka pikiran Kualitas Pelayanan Publik**



Sumber: Modifikasi Penulis, 2016

## 2.9. Konsep Operasional dan Operasional Variabel

### a. Konsep Operasional

Variabel metoda kualitas pelayanan yang dibahas dalam penelitian ini memiliki beberapa indikator yang terdiri dari :

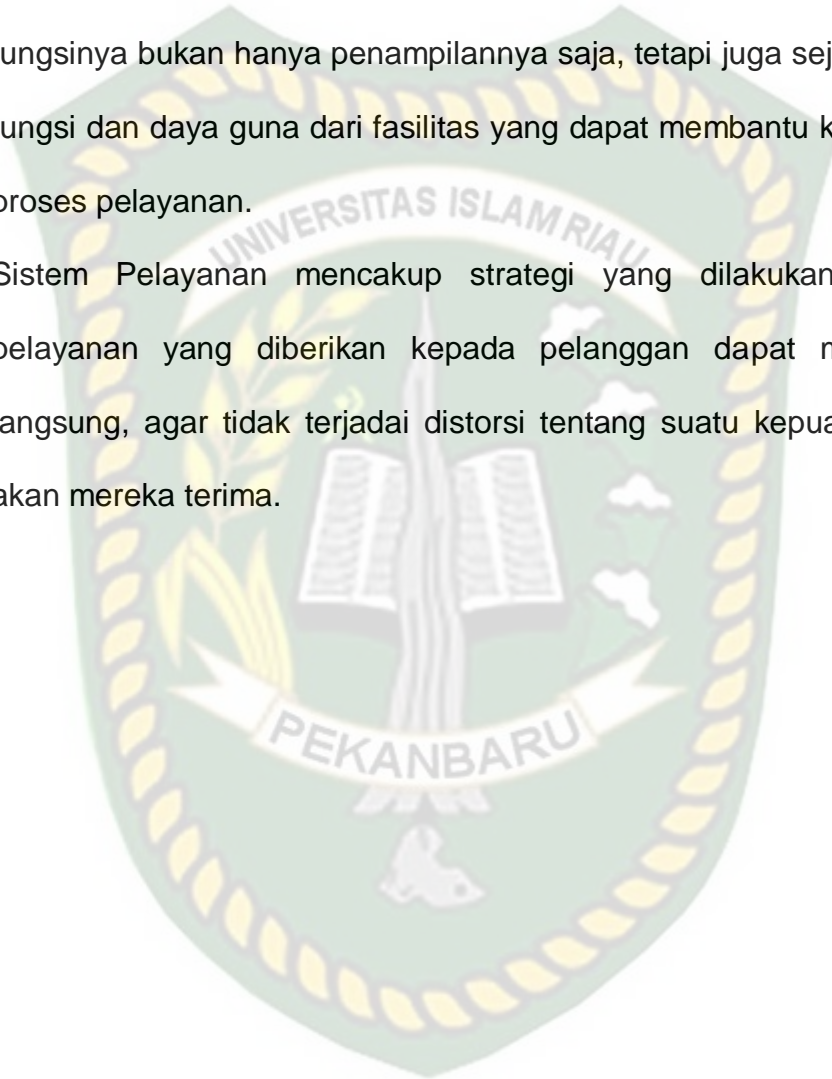
1. SDM Pelayanan
2. Sarana dan Prasarana
3. Sistem Pelayanan

Untuk memudahkan proses penganalisaan data serta untuk menghindari kesalahan dalam pelaksanaan penelitian ini, maka dirasakan

perlu untuk memberikan konsep operasional tentang Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kota Pekanbaru dengan penjelasan antara lain:

1. Kualitas yang dimaksud dalam penelitian ini adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.
2. Pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dengan demikian, pelayanan yaitu pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara.
3. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dimaksud dalam penelitian ini adalah program pelayanan kesehatan terbaru yang merupakan kepanjangan dari Jaminan Kesehatan Nasional yang sistemnya menggunakan sistem asuransi.
4. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah perusahaan asuransi yang kita kenal sebelumnya sebagai PT Askes dan juga merupakan badan penyelenggaranya yang kinerjanya nanti diawasi oleh DJSN (Dewan Jaminan Sosial Nasional).

5. Sumber daya manusia maksudnya yaitu sumber daya yang berorientasi pada kepentingan pengguna jasa.
6. Sarana dan prasarana pelayanan yaitu mencakup keberadaan fungsinya bukan hanya penampilannya saja, tetapi juga sejauh mana fungsi dan daya guna dari fasilitas yang dapat membantu kelancaran proses pelayanan.
7. Sistem Pelayanan mencakup strategi yang dilakukan, dimana pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dapat merasakan langsung, agar tidak terjadi distorsi tentang suatu kepuasan yang akan mereka terima.



## b. Operasional Variabel

Perincian konsep operasional variabel dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Table II.2: Perincian Konsep Operasional Variabel**

Konsep	Variabel	Indikator	Sub Indikator	Item Penilaian	Kategori
1	2	3	4	5	6
Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007)	Kualitas Pelayanan	SDM Pelayanan	Kedisiplinan dalam Pelayanan	a.Kesungguhan Petugas dalam Memberikan Pelayanan b.Konsistensi Waktu Bekerja sesuai dengan Ketentuan yang berlaku	Ordinal
			Kesopanan dalam pelayanan	a.Sikap santun dan ramah para pemberi layanan b.Keramahan dalam melayani	Ordinal
			Tanggap dalam Memberikan Pelayanan	a.Merespon Cepat dalam Membantu Pelanggan dalam pelayanan b.Penyampaian Informasi yang Jelas dan Mudah dimengerti	Ordinal
		Sarana dan Prasarana	Kemudahan dalam Pelayanan	a.Kemudahan tahapan pelayanan	Ordinal

1	2	3	4	5	6
			Kenyamanan Lingkungan Pelayanan	b. Kejelasan informasi  a. Tersedianya unit pengaduan masyarakat b. Keseimbangan loket yang tersedia c. Ruang tunggu yang nyaman d. Sistem antrian e. Kelengkapan sarana dan prasarana layanan	Ordinal
		Sistem Pelayanan	Kesederhanaan Prosedur	a. Prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah b. Prosedur pelayanan mudah dipahami dan dilaksanakan	Ordinal
			Kejelasan dalam Pelayanan	a. Keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan jelas b. Prosedur dan tata pelayanan jelas	Ordinal

Sumber: Modifikasi penulis, 2017

## 2.10. Teknik Pengukuran



Dalam penelitian ini dilakukan pengukuran terhadap variabel penelitian “kualitas pelayanan” dan pengukuran terhadap indikator-indikator variabel dilakukan dengan mengembangkan pendekatan skala likert. Pendekatan ini bermakna mengklasifikasikan tanggapan atau penilaian responden dalam beberapa kategori dan terhadap setiap masing-masing kategori tersebut diberi nilai skor berdasarkan interval tertentu. Adapun ukuran variabel dalam penelitian ini penulis membagi kedalam 5 kategori penilaian, yaitu:

- Sangat Memuaskan : 5
- Memuaskan : 4
- Cukup Memuaskan : 3
- Kurang Memuaskan : 2
- Tidak Memuaskan : 1

Penelitian ini menggunakan skala likert dengan skor tertinggi di tiap pertanyaannya adalah 5 dan skor terendah adalah 1. Dengan jumlah responden sebanyak 30 orang, maka:

Skor tertinggi = 5

Skor terendah = 1

Sehingga range untuk hasil penelitian :

$$Range = \frac{Nilai\ tertinggi - Nilai\ terendah}{Jumlah\ Nilai}$$

Adapun teknik yang digunakan dalam variabel penelitian ini adalah sebagai berikut:

Sangat Memuaskan: Apabila jumlah skor jawaban responden terhadap sub indikator SDM Pelayanan, Sarana dan Prasarana dan Sistem pelayanan memperoleh rata-rata skor 81%-100%.

Memuaskan : Apabila jumlah skor jawaban responden terhadap sub indikator SDM Pelayanan, Sarana dan Prasarana dan Sistem pelayanan memperoleh rata-rata skor 61%-80%.

Cukup Memuaskan : Apabila jumlah skor jawaban responden terhadap sub indikator SDM Pelayanan, Sarana dan Prasarana dan Sistem pelayanan memperoleh rata-rata skor 41%-60%.

Kurang Memuaskan: Apabila jumlah skor jawaban responden terhadap sub indikator SDM Pelayanan, Sarana dan Prasarana dan Sistem pelayanan memperoleh rata-rata skor 21%-40%.

Tidak Memuaskan : Apabila jumlah skor jawaban responden terhadap sub indikator SDM Pelayanan, Sarana dan Prasarana dan Sistem pelayanan memperoleh rata-rata skor 00%-20%.

### **SDM Pelayanan**

Sangat Memuaskan: Apabila jumlah skor jawaban responden terhadap subindikator SDM Pelayanan memperoleh rata-rata skor 81%-100%.

Memuaskan : Apabila jumlah skor jawaban responden terhadap sub indikator SDM Pelayanan memperoleh rata-rata skor 61%-80%.

Cukup Memuaskan : Apabila jumlah skor jawaban responden terhadap sub indikator SDM Pelayanan memperoleh rata-rata skor 41%-60%.

Kurang Memuaskan: Apabila jumlah skor jawaban responden terhadap sub indikator SDM Pelayanan memperoleh rata-rata skor 21%-40%.

Tidak Memuaskan : Apabila jumlah skor jawaban responden terhadap sub indikator SDM Pelayanan memperoleh rata-rata skor 00%-20%.

### **Sarana dan Prasarana**

Sangat Memuaskan: Apabila jumlah skor jawaban responden terhadap subindikator Sarana dan Prasarana memperoleh rata-rata skor 81%-100%.

Memuaskan : Apabila jumlah skor jawaban responden terhadap sub indikator Sarana dan Prasarana memperoleh rata-rata skor 61%-80%.

Cukup Memuaskan : Apabila jumlah skor jawaban responden terhadap sub indikator Sarana dan Prasarana memperoleh rata-rata skor 41%-60%.

Kurang Memuaskan: Apabila jumlah skor jawaban responden terhadap sub indikator Sarana dan Prasarana memperoleh rata-rata skor 21%-40%.

Tidak Memuaskan : Apabila jumlah skor jawaban responden terhadap sub indikator Sarana dan Prasarana memperoleh rata-rata skor 00%-20%.

### **Sistem Pelayanan**

Sangat Memuaskan: Apabila jumlah skor jawaban responden terhadap subindikator Sistem pelayanan memperoleh rata-rata skor 81%-100%.

Memuaskan : Apabila jumlah skor jawaban responden terhadap sub indikator Sistem pelayanan memperoleh rata-rata skor 61%-80%.

Cukup Memuaskan : Apabila jumlah skor jawaban responden terhadap sub indikator Sistem pelayanan memperoleh rata-rata skor 41%-60%.

Kurang Memuaskan: Apabila jumlah skor jawaban responden terhadap sub indikator Sistem pelayanan memperoleh rata-rata skor 21%-40%.

Tidak Memuaskan : Apabila jumlah skor jawaban responden terhadap sub indikator Sistem pelayanan memperoleh rata-rata skor 00%-20%.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau