

## Kualitas Pelayanan *Call Center* BPJS Kesehatan Cabang Bandung Dengan Sikap Pasien

Gessa Pribudi, Suwandi Sumartias, Yanti Setianti

Program studi Hubungan Masyarakat Fikom Universitas Padjadjaran

Email: yantisetianti@gmail.com

### ABSTRAKS

Kualitas layanan dari kaca mata pemasaran merupakan faktor penting dalam pembentukan loyalitas pelanggan yang membuat perusahaan harus terus berinovasi serta siap untuk memberikan pelayanan prima kepada pelanggan terkait kegiatan perusahaan untuk membentuk loyalitas pelanggan untuk terus menggunakan produk perusahaan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Bagaimana tingkat kualitas layanan customer service BPJS Kesehatan Cabang Bandung dengan kepuasan pengguna kartu BPJS terhadap layanan pengaduan BPJS. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan metode survey. Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menyarankan agar petugas BPJS call center memiliki jaringan yang terintegrasi dengan petugas BPJS yang berada di rumah sakit dengan cara melakukan pengembangan teknologi informasi berbasis IT agar setiap keluhan dari pasien BPJS dapat secara langsung diterima oleh petugas BPJS di rumah sakit, petugas BPJS call center melakukan pengembangan pada sistem pengawasan terhadap petugas BPJS dengan cara mengembangkan sistem aplikasi berbasis web agar pasien BPJS dapat memantau perkembangan proses tindak lanjut keluhan pasien, BPJS call center memiliki data dokter serta petugas rumah sakit yang bermitra dengan cara melakukan data base mitra BPJS agar petugas rumah sakit dapat meningkatkan pelayanan terhadap pasien BPJS, petugas BPJS yang berada di rumah sakit selalu siap sedia dengan cara melakukan shift jaga di rumah sakit agar pasien memiliki tempat untuk mengadu pada waktu-waktu darurat.

*Kata Kunci: BPJS, Pelayanan, Model Service Quality, dan kepuasan*

### 1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan kewajiban badan publik sebagai penyelenggaraan pemerintahan. Kepentingan pelayanan publik adalah suatu jalan yang ditempuh untuk memenuhi setiap kebutuhan warga baik dalam bidang barang dan jasa. Kualitas pelayanan menjadi suatu hal yang wajib untuk diperhatikan badan publik untuk menjalankan fungsinya dalam pemerintahan sebagai pelayanan masyarakat baik untuk perijinan, keterbukaan informasi, layanan pengaduan, serta aspirasi dari masyarakat. Kualitas layanan juga menjadi salah satu faktor penting pembentukan citra positif badan publik di mata masyarakat dan pembentukan dukungan masyarakat terhadap pemerintah.

Kualitas layanan dari kaca mata pemasaran merupakan faktor penting dalam pembentukan loyalitas pelanggan yang membuat perusahaan harus terus berinovasi serta siap untuk memberikan pelayanan prima kepada pelanggan terkait kegiatan perusahaan untuk membentuk loyalitas pelanggan untuk terus menggunakan produk perusahaan tersebut. Kualitas layanan tidak hanya berguna bagi bidang pemasaran, tetapi juga pada bidang public relation di mana salah satu tujuan dari public relations adalah membentuk hubungan yang *favorable* antara perusahaan dengan publik. Salah satu cara untuk membentuk hubungan yang *favorable* adalah dengan memberikan kualitas layanan yang terbaik sehingga tercipta citra positif publik terhadap perusahaan berdasarkan layanan yang diberikan.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau BPJS merupakan lembaga yang dibentuk untuk

menyelenggarakan Program Jaminan Sosial di Indonesia menurut Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 berisi tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, BPJS merupakan badan hukum nirlaba dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 berisi tentang BPJS dibagi 2, BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerja, BPJS bertanggung-jawab langsung kepada Presiden, BPJS berwenang menagih iuran, menempatkan dana, melakukan pengawasan dan pemeriksaan atas kepatuhan Peserta dan pemberi kerja.

BPJS Kesehatan Cabang Bandung sendiri mengadakan BPJS *Call Center* sebagai bentuk upaya dalam meningkatkan kepuasan pengguna kartu BPJS dalam keperluannya untuk berobat. BPJS *Call center* itu sendiri merupakan perwakilan petugas BPJS yang berada di rumah sakit – rumah sakit di Kota Bandung yang merupakan mitra kerja dari BPJS Kesehatan Cabang Bandung. Tujuan dari diadakannya BPJS *Call Center* ini sendiri adalah untuk membantu para pengguna kartu BPJS yang tidak mendapatkan hak – hak nya sebagai pengguna kartu BPJS, yang memiliki masalah dengan pelayanan rumah sakit, serta pusat informasi bagi pengguna kartu BPJS untuk mendapatkan informasi yang belum pengguna ketahui mengenai hak dan kewajiban pengguna kartu BPJS. Hal ini tidak lain merupakan untuk meningkatkan kepuasan pengguna kartu terhadap layanan BPJS.

Hubungan masyarakat adalah fungsi manajemen yang mengevaluasi publik, memperkenalkan berbagai kebijakan dan prosedur dari suatu individu atau organisasi berdasarkan kepentingan publik, dan dalam membuat

perencanaan, dan melaksanakan suatu program kerja dalam upaya memperoleh pengertian dan pengakuan publik. Publik dalam perspektif humas, berdasarkan ruang lingkup, terdiri dari dua ruang lingkup, yaitu internal dan eksternal. Eksternal merupakan publik yang berada di luar organisasi atau instansi maupun perusahaan yang harus diberikan penerangan atau informasi untuk dapat membina hubungan baik, dan salah satu dari publik eksternal dari adalah pelanggan atau customer, dimana hubungan dengan pelanggan dalam perspektif humas disebut *customer relations*.

*Customer Relations*, mengatur dan memelihara hubungan dengan para pelanggan sehingga hubungan itu selalu dalam situasi bahwa langganlah yang sangat membutuhkan perusahaan dan buka sebaliknya perusahaan yang membutuhkan langganan tersebut. Pembentuk BPJS *call center* oleh BPJS Kesehatan merupakan sebuah upaya nyata untuk membangun dan memelihara hubungan baik dengan konsumen (pengguna kartu BPJS) agar produk (Kartu BPJS) dapat diterima dengan baik oleh para konsumen dalam ruang lingkungan seorang *public relations* dalam hubungan konsumen atau *customer relations*.

Kepuasan pelanggan (*customer*) adalah indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan kepuasan pelanggan yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi provitabilitas fasilitas kesehatan tersebut, sedangkan sikap karyawan terhadap pelanggan juga akan berdampak terhadap kepuasan pelanggan dimana kebutuhan pelanggan dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutanannya akan mutu pelayanan yang diberikan.

Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, efisien dan lebih efektif. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor penting yang mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap keluhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap pasien.

Komunikasi merupakan salah satu cara penentu keberhasilan dari kualitas pelayanan (*servqual*), hal ini dikarenakan komunikasi merupakan satu-satunya cara untuk menginformasikan hal-hal yang ingin disampaikan oleh organisasi ke publiknya. Seperti yang dikatakan oleh Parasuraman dkk (1985: 47) yang mengatakan bahwa:

*“Coomunication means keeping customers informed in language they can understand and listening to them. It may maen the company has to adjust its language for different consumers-increasing the level of sophistication with a well-educated customer and speaking simply and plainly with a novice.*

*It involves: (a) explaining the service, (b) explaining how much the service will cost, (c) explaining the trade-offs between service and cost, (d) assuring the consumer that a problem will be handled.”*

Berdasarkan penjabaran di atas, maka dapat diketahui bahwa komunikasi berarti memastikan komunikasi timbal balik agar terbentuk suatu kesepahaman antara perusahaan dengan pelanggan. Selain itu juga, komunikasi bermanfaat untuk meningkatkan pengalaman pelanggan dengan komunikasi yang sederhana dan terencana. Tujuan komunikasi tersebut dapat berupa penjelasan mengenai pelayanan, biaya yang harus dikeluarkan untuk sebuah pelayanan, dan memastikan kenyamanan pelanggan bahwa masalahnya akan teratasi.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial diharapkan dapat memuaskan para warga terhadap pelayanan kesehatan yang lebih baik sesuai dengan yang diamatkan oleh Undang Undang No. 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Nasional. Namun, BPJS sebagai badan hukum publik yang bertanggung jawab pada penyelenggara jaminan sosial masih memiliki banyak kekurangan yang masih menimbulkan ketidakpercayaan warga untuk menjadi bagian dari BPJS, seperti masih banyaknya pengguna yang belum mengetahui hak dan kewajiban sebagai pengguna kartu BPJS, masih banyaknya warga yang belum mendapatkan hak sebagai pengguna kartu BPJS, dan masih banyaknya keluhan warga mengenai tidak adanya petugas BPJS yang membantu pengguna kartu yang bermasalah dengan rumah sakit dalam hal administrasi.

Program ini bisa bermakna lebih dari sekedar membangun hubungan baik antara badan hukum publik atau instansi pemerintah dan publiknya. Berdasarkan pemaparan di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti tingkat kualitas layanan BPJS cabang Bandung terhadap kepuasan pengguna kartu BPJS.

## 2. METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan metode survey. Penelitian ini merupakan penelitian survey yang datanya dikumpulkan dari responden dengan menggunakan Kuesioner (Singarimbun dan Effendy, 1989:2005)

Penelitian ini menggunakan pengumpulan data kuantitatif yaitu melalui pembagian angket dan kuesioner. Menurut Jonathan Sarwono (2006) “Metode penelitian kuantitatif adalah penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta hubungan-hubungannya”. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif menggunakan metode survey, dengan teknik analisis deskriptif

Peneliti deskriptif dalam melakukan penelitian menitikberatkan pada observasi dan suasana alamiah. Peneliti bertindak sebagai pengamat. Peneliti hanya membuat kategori perilaku,

mengamati gejala, dan mencatatnya dalam buku observasinya. Peneliti terjun ke lapangan dengan suasana alamiah, serta tidak berusaha memanipulasi variabel.

### 3. PEMBAHASAN

**Tabel 1. Daya Fisik (*Tangible*)**

No.	Interval	Intensitas	F	%
1	15 – 20	Tinggi	53	65.4%
2	9 – 14	Sedang	22	27.2%
3	4 – 8	Rendah	6	7.2%
<b>Jumlah</b>			<b>81</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Pengolahan Data 2015*

Tabel 1 menunjukkan kategorisasi dari sub variabel daya fisik BPJS call center BPJS Cabang Bandung. Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa 53 orang atau 65.4% responden berada dalam kategori daya fisik tinggi, 22 orang atau 27.2% responden berada dalam kategori daya fisik sedang, dan 6 orang atau 7.2% responden berada dalam kategori daya fisik rendah.

**Tabel 2. Kehandalan (*Reliability*)**

No.	Interval	Intensitas	F	%
1	18 – 25	Tinggi	55	67.9%
2	12 – 17	Sedang	22	27.2%
3	5 – 11	Rendah	4	4.9%
<b>Jumlah</b>			<b>81</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Pengolahan Data 2015*

Tabel 2 menunjukkan kategorisasi dari sub variabel kehandalan BPJS call center BPJS Cabang Bandung. Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa 55 orang atau 67.9% responden berada dalam kategori kehandalan tinggi, 22 orang atau 27.2% responden berada dalam kategori kehandalan sedang, dan 4 orang atau 4.9% responden berada dalam kategori kehandalan rendah.

**Tabel 3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

No.	Interval	Intensitas	F	%
1	15 – 20	Tinggi	46	56.8%
2	9 – 14	Sedang	29	35.8%
3	4 – 18	Rendah	6	7.4%

<b>Jumlah</b>	<b>98</b>	<b>100%</b>
---------------	-----------	-------------

*Sumber: Pengolahan Data 2015*

Tabel 3, di atas menunjukkan kategorisasi dari sub variabel daya tanggap BPJS call center BPJS Cabang Bandung. Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa 46 orang atau 56.8% responden berada dalam kategori daya tanggap tinggi, 29 orang atau 35.8% responden berada dalam kategori daya tanggap sedang, dan 6 orang atau 7.4% responden berada dalam kategori daya tanggap rendah.

**Tabel 4. Jaminan (*Assurance*)**

No.	Interval	Intensitas	F	%
1	15 – 20	Tinggi	52	64.2%
2	9 – 14	Sedang	24	29.6%
3	4 – 18	Rendah	5	6.2%
<b>Jumlah</b>			<b>81</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Pengolahan Data 2015*

Tabel 4, di atas menunjukkan kategorisasi dari sub variabel jaminan BPJS call center Cabang Bandung. Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa 52 orang atau 64.2% responden berada dalam kategori jaminan tinggi, 24 orang atau 29.6% responden berada dalam kategori jaminan sedang, dan 5 orang atau 6.2% responden berada dalam kategori jaminan rendah.

**Tabel 5. Kepedulian (*Empathy*)**

No.	Interval	Intensitas	F	%
1	18 – 25	Tinggi	52	64.2%
2	12 – 17	Sedang	18	22.2%
3	5 – 11	Rendah	10	12.3%
<b>Jumlah</b>			<b>98</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Pengolahan Data 2015*

Tabel 5, di atas menunjukkan kategorisasi dari sub variabel kepedulian BPJS call center Cabang Bandung. Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa 52 orang atau 64.2% responden berada dalam kategori jaminan tinggi, 18 orang atau 22.2% responden berada dalam kategori jaminan sedang, dan 10 orang atau 12.3% responden berada dalam kategori jaminan rendah.

### **Tabel 6** **Hubungan Variabel/Sub Variabel Penelitian**

Variabel / Sub Variabel	Rentang Nilai	Nilai	Percent	Kriteria
X	1782 - 8910	6660	68.4%	Baik
X <sub>1</sub>	324 - 1620	1210	68.4%	Baik
X <sub>2</sub>	405 - 2025	1519	68.8%	Baik
X <sub>3</sub>	324 - 1620	1194	67.1%	Baik
X <sub>4</sub>	324 - 1620	1257	72.0%	Baik
X <sub>5</sub>	405 - 2025	1480	66.4%	Baik

Sumber: Pengolahan Data Tahun 2015

Model SERVQUAL berpendapat bahwa konsumen mempunyai dampak yang nyata terhadap dorongan membeli dan persepsi mengenai kualitas jasa secara keseluruhan. (Croin, & Taylor, 1992). Dalam penelitian ini kinerja jasa organisasi yang akan dilihat meliputi lima dimensi, yaitu dimensi fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

Berdasarkan hasil penelitian dan penghitungan statistik terhadap data yang telah dikumpulkan penulis melalui angket, diketahui bahwa tingkat kualitas pelayanan BPJS melalui BPJS call center berada pada kategori "Baik". Tingkatan paling tinggi adalah kualitas jaminan (*assurance*) dengan nilai persentase (72%), hal ini dikarenakan BPJS Cabang Bandung telah meningkatkan kemampuan petugas BPJS dalam menyampaikan informasi secara benar dan akurat, mampu menjaga kerahasiaan data pribadi pelanggan, melayani pelanggan dengan sikap yang sopan, serta memberikan solusi terhadap masalah yang dihadapi pelanggan.

Kesiapan dari para petugas atau karyawan dalam memenuhi setiap kebutuhan merupakan salah satu pembentuk jaminan (*assurance*) dari pihak perusahaan kepada customers. Berkenaan dengan *assurance* (jaminan), Parasuraman (1985) mengatakan bahwa:

*"Competence means possession of required skills and knowledge to perform the service. It involves; (1) knowledge and skill of the contract personnel; (2) knowledge and skill of operational support personnel; (3) research capability of the organization, e.g. securities brokerage firm."*

Jaminan atau *assurance* berhubungan dengan kemampuan dan tingkat pengetahuan pegawai dari perusahaan/ organisasi untuk menyelesaikan masalah atau keluhan yang diterima dari customers. Kemampuan dari petugas BPJS call center Cabang Bandung didapatkan dari berbagai latar pendidikan yang menunjang serta

pengalaman dari pelatihan yang didapatkan oleh para petugas untuk menegaskan keseriusan Cabang Bandung dalam usaha untuk meningkatkan kualitas layanan pelanggan.

Parasuraman et.al (1988) mengatakan bahwa *"assurance in knowledge and courtesy of employees and their ability to inspire and confidence."* Kemudian kembali dijelaskan oleh Parasuraman et.al (1985) yang mengatakan bahwa: *"Courtesy involves politeness, respect, consideration, and friendliness of contact personal (including receptionists, telephone operator, etc). It includes; (1) consideration for the consumer's property (e.g. no muddy shoes on the carpet); (2) clean and neat appearance of public contact personnel."*

Jaminan juga berhubungan dengan kontak antara petugas dengan pasien BPJS yang menjamin bahwa petugas akan memberikan keramahan, keakraban dengan para customers. Jaminan akan pelayanan yang baik serta keramahan petugas akan meningkatkan kualitas layanan pelanggan, di mana para pelanggan akan mempersepsikan petugas BPJS call center dalam pemenuhan hak dan kewajiban pasien BPJS sebagai seseorang yang memberikan jaminan dalam pelayanan pelanggan yang lebih prima.

Sedangkan untuk tingkatan yang paling rendah, yaitu tingkatan kepedulian (*empathy*) (X<sub>2</sub>) dengan persentase (66.4%), hal ini dikarenakan BPJS Cabang Bandung telah menetapkan SOP yang ditunjukkan petugas BPJS adalah dengan memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan yang dilayani. Petugas juga bersikap empati dengan permasalahan yang dikeluhkan atau dihadapi pelanggan. Petugas juga tidak segan untuk menyampaikan permintaan maaf jika pelanggan mengalami ketidaknyamanan. Demi memberikan pelayanan prima petugas BPJS call center bertugas 24 jam per hari.

Parasuraman menjelaskan bahwa kepedulian dapat terbentuk dari keseriusan perusahaan/ organisasi untuk memenuhi setiap kebutuhan pelanggan dengan selalu berusaha untuk mengetahui setiap keinginan dan harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. BPJS Cabang Bandung berusaha untuk meningkatkan kualitas layanan konsumen dengan mengikuti perkembangan zaman, seperti menyelaraskan atau menyediakan saluran – saluran yang beragam untuk mencapai target seluas-luasnya penyampaian keluhan yang didukung dengan kelebihan dalam teknologi informasi.

Kepedulian dapat terlihat dari usaha BPJS Cabang Bandung untuk selalu lebih dekat dengan pelanggannya. BPJS call center yang bertujuan untuk meningkatkan sikap pelanggan dalam memberikan kemudahan pelaporan keluhan untuk mendapatkan hak pasien BPJS di rumah sakit, dimana setiap

petugas telah bersedia selama 24 jam dalam seminggu untuk memberikan pelayanan yang prima kepada para pelanggan yang membutuhkan. Seperti yang dikatakan oleh Parasuraman et.al (1988) yang mengatakan bahwa “*Emphaty is caring, individualized attention the firm provides its customers.*” Namun, hal tersebut masih kontradiktif antara ekspektasi pasien BPJS dengan kenyataan dilapangan, dimana masih banyak responden yang memiliki persepsi negatif tentang petugas kesehatan pemerintah yang selalu memberikan pelayanan yang kurang baik kepada pasien BPJS. Hal ini dikarenakan banyak dari pasien BPJS yang mengalami pengalaman buruk dari pelayanan rumah sakit yang buruk karena menggunakan fasilitas kesehatan gratis dari pemerintah.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menyarankan agar petugas BPJS call center memiliki jaringan yang terintegrasi dengan petugas BPJS yang berada di rumah sakit dengan cara melakukan pengembangan teknologi informasi berbasis it agar setiap keluhan dari pasien BPJS dapat secara langsung diterima oleh petugas BPJS di rumah sakit, petugas BPJS call center melakukan pengembangan pada sistem pengawasan terhadap petugas BPJS dengan cara mengembangkan sistem aplikasi berbasis web agar pasien BPJS dapat memantau perkembangan proses tindak lanjut keluhan pasien, BPJS call center memiliki data dokter serta petugas rumah sakit yang bermitra dengan cara melakukan data base mitra BPJS agar petugas rumah sakit dapat meningkatkan pelayanan terhadap pasien BPJS, petugas BPJS yang berada di rumah sakit selalu siap sedia dengan cara melakukan shift jaga di rumah sakit agars pasien memiliki tempat untuk mengadu pada waktu-waktu darurat.

#### PUSTAKA

- Burhan, Bungin. 2005. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Cultip, Center, & Bloom, 2009. *Effective Public Relations*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Jefkins, Frank, 1995. *Public relations*, ahli Bahasa Haris Munandar, Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Pengendalian*, Prentice Hall, Edisi Bahasa Indonesia, Jakarta: Salemba Empat
- Kriyanto, Rachmat. 2012. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta. Prenada Media Group
- Lipi, 2006. *Komunika: Warta Ilmiah Populer Komunikasi dalam Pembangunan: Transformasi Usaha Industri Media Massa*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia
- Parasuraman, Zeithmal, & Berry, 1985. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for

- Future Research. *Journal of Marketing*. Volume 49.
- Parasuraman, Zeithmal, & Berry, 1988. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Service Quality. *Journal of Retailing*. Volumen 64
- Parasuraman, Zeithmal, & Berry, 1996. The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*. Volumen 60
- Prijana, 2005. *Metode Sampling Terapan*. Jakarta. Humaniora
- Rakhmat, Jalalludin. 2007. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung. Rosdakarya
- Soepono, Bambang. 2002. *Statistik Terapan. Dalam Penelitian Ilmu – Ilmu Sosial dan Pendidikan*. Jakarta. PT Rineka Cipta
- Sugiyono. 2012. *Metode Kualitatif Kuantitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta
- Yulianita, Neny. 2005. *Dasar-dasar Public Relations*. Bandung: Pusat Penerbitan Universitas