

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Dalam tinjauan pustaka ini, terdapat hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini. Adapun tinjauan hasil penelitian terdahulu dapat dipaparkan sebagai berikut:

1. Febiana Intan Suryati. 2023. Kualitas Pelayanan Kesehatan bagi Pasien Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial di Pusat Kesehatan Masyarakat, Public Policy Vol. 4, No. 1, Maret 2023

Latar belakang masalah dalam penelitian ini yaitu keterbatasan obat-obatan; tenaga non medis yang masih minim sehingga relatif berdampak pada tingginya angka rujukan bagi pasien pengguna BPJS ke fasilitas kesehatan tingkat lanjutan; proses pelayanan kesehatan yang relatif lambat dan lama. Belum lagi permasalahan lain yang sering kali terjadi diantaranya terkait dengan jadwal buka Puskesmas Sasi yang sering kali tidak sesuai dengan jam buka yang tertera.

Metode penelitian yang digunakan yaitu menggunakan penelitian kualitatif-deskriptif dengan alasan bahwa metode ini ini diekspektasikan mampu mendeskripsikan analisis berupa teks atau narasi secara mendalam. Dalam penelitian ini akan memfokuskan pada kualitas pelayanan pasien BPJS di Puskesmas Sasi dengan sub pokok antara lain: 1). Bukti fisik (*Tangibles*); 2). Keandalan (*Reliability*); 3). Daya tanggap (*Responsiveness*); 4). Jaminan (*Assurance*); 5). Peduli (*Empaty*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum kualitas dalam pelayanan Kesehatan bagi pasien BPJS di Puskesmas Sasi pada dasarnya cukup baik. Situasi ini bisa dilihat dari keseluruhan komponen dimensi pelayanan publik. Kondisi ini bisa terlihat melalui sarana dan prasarananya yang sudah memadai, kemampuan dari tenaga medis yang menyelesaikan pekerjaan dengan cepat tanggap dalam melayani setiap keluhan dari pasien BPJS, pelayanan kesehatan di Puskesmas Sasi tidak memandang status sosial pasien seperti jenis, tingkat maupun golongan semuanya dilayani sesuai dengan nomor antrian yang telah disiapkan baik itu pasien umum maupun pasien BPJS. Namun demikian, perlu adanya upaya mengefektifkan dan mengefisienkan sistem antiran sehingga proses antrian tersebut tidak memerlukan waktu yang lama, memaksimalkan peran dari kotak saran yang telah tersedia dengan cara menerima masukan dan menindaklanjuti saran dan kritik pengguna layanan sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan.

Berdasarkan uraian penelitian terdahulu bahwa terdapat persamaan dan perbedaan dengan penelitian ini. Persamaannya yaitu meneliti tentang kualitas pelayanan, teori yang digunakan sebagai rujukan dan metode penelitian yaitu penelitian kualitatif. Adapun perbedaannya yaitu masalah yang terjadi, jumlah informan, waktu dan lokasi penelitian.

2. Hilda Disita Puspita. 2019. Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Di Rumah Sakit Kota Bengkulu. *Mimbar Jurnal Penelitian Sosial dan Politik*, Volume 8 No. 2.

Permasalahan dalam penelitian ini yaitu masih ada pasien gawat darurat yang harus di rujuk ke Rumah Sakit M.Yunus Bengkulu, karena beberapa alat kesehatan yang dibutuhkan tidak tersedia di Rumah Sakit Kota Bengkulu. Hal lainnya adalah masih ada dokter yang harus didatangkan, karena tenaga medis di RS Kota seperti dokter-dokter spesialis belum cukup lengkap

Pendekatan penelitian yang digunakan merupakan pendekatan kualitatif. Hasil dijabarkan secara deskriptif. Pendekatan kualitatif digunakan untuk menggambarkan bagaimana kualitas pelayanan Kesehatan pada pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Kota Bengkulu. Teori yang digunakan yaitu dimensi Kualitas Pelayanan yang dikemukakan oleh Zethalm yaitu, *tangible* (terlihat atau terjamah), *reliability* (kehandalan), *responsiviness* (tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy*.

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang dilakukan peneliti, dapat disimpulkan bahwa Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan di RSUD Kota Bengkulu sebagai berikut Dimensi Kualitas Pelayanan dengan teori dari Zethalm, dari 5 dimensi, 2 termasuk kategori optimal, 3 termasuk dalam kategori tidak optimal

Berdasarkan uraian penelitian terdahulu bahwa terdapat persamaan dan perbedaan dengan penelitian ini. Persamaannya yaitu meneliti tentang kualitas

pelayanan, teori yang digunakan sebagai rujukan dan metode penelitian yaitu penelitian kualitatif. Adapun perbedaannya yaitu masalah yang terjadi, jumlah informan, waktu dan lokasi penelitian.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Kualitas Pelayanan

2.2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Pelayanan publik/umum merupakan salah satu fungsi utama dari pemerintah. Pemerintah berkedudukan sebagai lembaga yang wajib memberikan atau memenuhi kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan publik merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik. Istilah kualitas pelayanan publik tentunya tidak dapat dipisahkan dari persepsi tentang kualitas. Menurut Garvin dalam Tjiptono (2017:130) “Kualitas merupakan karakteristik, komponen atau atribut objektif yang dapat dikuantitatifkan dan dapat diukur”. Menurut Riyanto, (2018:45) “Kualitas juga diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu atau sesuai dengan ekspektasi pelanggan”. Menurut Kotler dan Keller (2016:143) “Kualitas adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan”.

Menurut Moenir (2016:16) menyatakan bahwa: “Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam rangka mencapai tujuan”. Atik dan Ratminto (2015:34) menyatakan bahwa :

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya

interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan.

Pelayanan merupakan suatu pemecahan permasalahan antara manusia sebagai konsumen dan perusahaan sebagai pemberi atau penyelenggara pelayanan. Sinambela (2016:5) menyatakan bahwa: "Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan". Selanjutnya Napitupulu (2014:164) mengartikan pelayanan sebagai berikut:

Serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak berwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada memiliki, dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu urutan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan tidak memiliki wujud melainkan pelayanan cepat hilang, dan dapat dirasakan.

Perbedaan jenis pelayanan umum dapat dilihat dari kebutuhan masyarakat yang meliputi kebutuhan makanan, pakaian, perumahan, kesehatan, keamanan, transportasi, pendidikan, dan sebagainya. Dilihat dari kegiatan pemerintah yang harus memberikan pelayanan dapat dibedakan berdasarkan kekhususan yang mengaitkan perbedaan jenis pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan definisi para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya pelayanan adalah sesuatu yang tidak berwujud tetapi dapat memenuhi

kebutuhan pelanggan atau masyarakat. Pelayanan tidak dapat mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan dan terdapat interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa.

Menurut Wahyuni, (2016:79) “Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para konsumen atas layanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima”.

Kemudian menurut Arianto (2018:83) bahwa: “Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan”. Menurut Kasmir (2017:47) bahwa: “Kualitas Pelayanan di definisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan”.

Sedangkan menurut Aria dan Atik (2018:16) menyatakan bahwa:

Kualitas Pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan Kualitas Pelayanan prima. Kualitas Pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan karena mempengaruhi kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen akan muncul apabila kualitas Kualitas Pelayanan yang diberikan dengan baik.

Maulana (2016:117) menyatakan bahwa :

Kualitas pelayanan merupakan salah satu bagian penting yang harus diusahakan oleh setiap perusahaan jika ingin yang dihasilkan dapat bersaing di pasar untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen. Perkembangan sekarang ini banyak konsumen semakin kritis sebelum dan sesudah membeli produk. Konsumen selalu ingin mendapatkan produk yang berkualitas sesuai dengan harga yang dibayar, yang dibarengi dengan kualitas pelayanan yang baik.

Berdasarkan definisi-definisi di atas dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh pihak perusahaan berupa hal yang tidak berwujud namun dapat dirasakan oleh konsumen. Pengukuran Kualitas Pelayanan dapat dilihat dari terhadap suatu layanan yang telah diterima oleh konsumen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan harapannya. Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan atau dalam hal ini pengunjung untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan lembaga atau instansi pemberi pelayanan jasa.

2.2.1.2 Pelayanan Publik

Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut:

Pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dengan demikian pelayanan publik merupakan pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan berupa barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, "Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan

perundang-undangan”. Ruang lingkup tersebut termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Berdasarkan penjabaran mengenai pengertian pelayanan publik tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan setiap kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat baik pelayanan barang publik maupun jasa publik.

Dalam memberikan suatu pelayanan publik yang optimal, juga harus didukung dengan kinerja pegawai dalam memberi pelayanan. Dukungan kinerja sangat mempengaruhi kualitas pelayanan. Suatu sistem kinerja pelayanan publik yang berkualitas merupakan menjadi hal yang utama dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, sehingga ada kepuasan masyarakat yang dicapai. Safroni (2012: 69) mengatakan bahwa pelayanan publik yang berkualitas didefinisikan sebagai sebuah kerangka yang memiliki ciri-ciri:

- 1) Pelayanan yang bersifat anti birokratis.
- 2) Distribusi pelayanan.
- 3) Desentralisasi dan berorientasi kepada klien

Dari beberapa pengertian pelayanan publik yang diuraikan tersebut, dalam konteks pemerintah daerah, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan

aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

Selanjutnya Sinambela (2016:5) menyatakan bahwa: “Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi ini sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan”. Pelayanan publik merupakan pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang dilakukan oleh organisasi pemerintah.

Menurut Dwiyanto (2017:141-145) bahwa pelayanan publik adalah:

Serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna atau pelanggan yang dimaksud menurutnya di sini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dan sebagainya.

Pelayanan publik merupakan serangkaian aktifitas yang diberikan oleh suatu organisasi atau birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan masyarakat.

Menurut Nurcholis (2011:175) bahwa:

Pelayanan publik berhubungan dengan pelayanan yang masuk kategori sektor publik, bukan sektor privat. Pelayanan tersebut dilakukan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan BUMN atau BUMD. Ketiga komponen yang menandai sektor publik tersebut menyediakan layanan publik, seperti kesehatan, pendidikan, keamanan dan ketertiban, bantuan sosial dan penyiaran.

Pelaksanaan pelayanan oleh pemerintah kepada masyarakat melibatkan kedua belah pihak untuk saling bekerjasama. Masyarakat diharapkan dapat berpartisipasi dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan, yakni dengan memenuhi aturan dengan kesadaran dan menghargai administrator publik yang memberikan pelayanan. Suatu instansi pemerintah merasa dihargai dan akan

bekerja dengan penuh tanggungjawab dalam memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumberdaya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik. Sinambela (2016:5) pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai berikut:

Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Pelayanan publik dapat dikatakan sebagai pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah. Pelayanan publik juga merupakan serangkaian atau sejumlah aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah atau birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan oleh masyarakat, karena pemerintah dan negara didirikan oleh masyarakat dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

2.2.1.3 Prinsip Pelayanan Publik

Secara teoritis, prinsip pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional menurut Sinambela (2016:4) prinsip tersebut terdiri atas:

1. **Transparansi**
Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas**

Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional
 Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas
4. Partisipatif
 Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Keamanan Hak
 Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.
6. Keseimbangan
 Hak dan kewajiban Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak

Dalam proses kegiatan pelayanan diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan. Adapun prinsip pelayanan publik menurut keputusan Menpan No. 63/ Kep/ M. Pan/ 7/ 2003 antara lain adalah :

- a. Kesederhanaan
 Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan
 Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu
 Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi
 Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan
 Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab
 Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

- g. Kelengkapan sarana dan prasarana
Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
- h. Kemudahan akses
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan, adapun komponen standar pelayanan publik sekurang-kurangnya adalah sebagai berikut:

1. Dasar Hukum
Setiap bentuk kebijakan pelayanan publik yang dikeluarkan oleh instansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan, harus memiliki dasar hukum yang disahkan oleh Peraturan Perundangan untuk menandakan bahwa pelayanan yang diberikan merupakan pelayanan publik yang sah menurut hukum dan perundangan.
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
Bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh suatu instansi pemerintahan harus memiliki sistem yang jelas, mekanisme pelaksanaan yang mudah diimplementasikan oleh seluruh masyarakat serta harus memiliki prosedur.
3. Jangka waktu Penyelesaian
Pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah dalam pelaksanaannya harus memiliki batas waktu penyelesaian kegiatan yang efisien. Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dilakukan dalam standart waktu yang singkat.
4. Biaya/Tarif
Pelayanan publik pada hakekatnya adalah bentuk pelayanan yang diberikan kepadamasyarakat. Oleh sebab itu biaya atau tarif yang yang diberikan harus memiliki standart harga yang dapat dijangkau oleh masyarakat secara keseluruhan. Dengan kata lain harga untuk pelayanan publik adalah harga yang murah.
5. Produk Pelayanan
Pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi dapat dikatakan sebagai pelayanan publik apabila produk yang dihasilkan dapat berupa *public good*, *public service* dan *administration service*.
6. Sarana, Prasarana dan Fasilitas
Keefektivan pelayanan publik yang diberikan oleh organisasi dapat dilihat dari ketersediaan sarana dan prasaran dalam proses pemberian

elayanan serta terdapat fasilitas yang memadai demi kenyamanan pelanggan atau masyarakat.

7. Potensi Pelaksana

Petugas pemberi pelayanan publik harus memiliki keahlian, kreativitas serta kemampuan yang menyangkut sikap dan perilaku dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan atau masyarakat.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Setiap organisasi pemerintahan harus memiliki sarana yang menampung aspirasi masyarakat yang berisi kritik, saran dan juga pengaduan. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pemberian pelayanan publik kepada masyarakat.

9. Jumlah Pelaksana

Organisasi pemerintahan memiliki pelaksana pelayanan yang memadai agar dalam pelaksanaan pemberian pelayanan dapat berjalan efektif.

Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu penyelenggara Negara/pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha/badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha/badan hukum yang bekerjasama dan/ atau dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik dan masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik yang tidak mampu ditangani/dikelola oleh pemerintah/pemerintah daerah.

2.2.1.4 Kualitas Pelayanan Publik

Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri public accountability, dimana setiap warga Negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Untuk menilai kualitas suatu pelayanan akan mengalami kesulitan jika tidak mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu. Sedangkan dasar untuk menilai suatu kualitas pelayanan selalu berubah dan berbeda. Apa yang dianggap sebagai suatu

pelayanan selalu berubah dan berbeda. Apa yang dianggap sebagai suatu pelayanan yang berkualitas ini tidak mustahil dianggap sebagai suatu yang tidak berkualitas pada saat yang lain oleh karenanya, kesepakatan terhadap kualitas sangat sulit untuk dicapai.

Menurut Sinambela (2016:6) pelayanan publik memiliki lima karakteristik yaitu:

1. Adaptabilitas layanan. Ini berarti derajat perubahan layanan sesuai dengan tuntutan perubahan yang diminta oleh pengguna.
2. Posisi tawar pengguna. Semakin tinggi posisi tawar pengguna atau klien, maka akan semakin tinggi pula peluang untuk meminta pelayanan yang lebih baik.
3. *Type* pasar. Karakteristik ini menggambarkan jumlah penyelenggara pelayanan yang ada, dan hubungannya dengan pengguna.
4. *Locus kontrol*. Karakteristik ini menjelaskan siapa yang memegang kontrol atas transaksi, apakah pengguna ataukah penyelenggara pelayanan.
5. Sifat pelayanan. Hal ini menunjukkan kepentingan pengguna atau penyelenggara pelayanan yang lebih dominan.

Masyarakat akan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan sangat baik. Adaptasi layanan sudah sesuai dengan permintaan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Posisi tawar pengguna, tipe pasar, *lokus kontrol* dan sifat pelayanan sebagai karakteristik dalam meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas.

Untuk dapat memulai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak. Sehubungan dengan hal tersebut, Zeithaml dkk (Hadiansyah, 2018:63-64), kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi yang

sudah melalui proses penyederhanaan yang diterjemahkan ke dalam suatu metode yang disebut SERVQUAL yaitu:

1. *Tangibel* (Berwujud)
Merupakan suatu kemampuan perusahaan/organisasi publik menunjukkan keberadaannya dengan tujuan memberikan pelayanan. Pengertian bukti fisik dalam kualitas pelayanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan
2. *Reliability* (Kehandalan)
Merupakan suatu kemampuan perusahaan/organisasi publik untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dan terpercaya. Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat
3. *Responsiveness* (Ketanggapan)
Organisasi pelayanan publik harus mampu menyadari betapa pentingnya daya tanggap yang diberikan berupa kejelasan, kecepatan, kecermatan dan ketepatan agar pelayanan tersebut jelas dan mudah dimengerti. Untuk mewujudkan hal tersebut, maka kualitas layanan daya tanggap mempunyai peranan penting atas pemenuhan berbagai penjelasan dalam kegiatan pelayanan kepada masyarakat
4. *Assurance* (Jaminan)
Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan, adapun bentuk jaminan atas pelayanan yang diberikan antara lain jaminan tepat waktu dalam memberikan pelayanan, jaminan legalitas dalam pelayanan dan jaminan dalam biaya.
5. *Empathy* (Empati).
Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan organisasi publik memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan.

Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati atau perhatian (*empathy*) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan.

Untuk lebih jelasnya kelima dimensi di atas dapat diuraikan sebagai berikut:

1. *Tangible* (Berwujud)

Tangible (berwujud) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada para konsumen yang berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan dan perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi yang digunakan.

Tjiptono dan Chandra (2016:137) menyatakan bahwa: “*Tangible* (berwujud) merupakan suatu service tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba, maka aspek *tangible* menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan”. Kemudian Sahib (2012:21) mengatakan bahwa:

Pengertian bukti fisik dalam kualitas layanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pelanggan sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan

Dimensi *tangible* merupakan aspek kualitas pelayanan yang dinikmati, dirasakan dan dinilai oleh pelanggan dengan menggunakan indra manusia seperti indra penglihatan. Kemegahan gedung, kebersihan kantor, kerapihan kantor, kenyamanan kantor, dan kecanggihan peralatan, merupakan contoh-contoh dimensi *tangible* dalam kualitas pelayanan. *Tangible* merupakan salah satu aspek kualitas pelayanan yang mempengaruhi *loyalitas supplier*. Aspek *tangible* yang baik akan

meningkatkan harapan pelanggan menjadi tinggi. Oleh karena itu, produsen harus mengetahui seberapa jauh aspek *tangible* masih memberikan pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan tetapi tidak menyebabkan harapan pelanggan menjadi terlalu tinggi.

2. *Reliability* (Kehandalan)

Reliability (keandalan) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat, akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan konsumen yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua tanpa kesalahan, sikap simpatik dan dengan akurasi yang tinggi. Menurut Tjiptono dalam Tonachi (2013:1) bahwa:

Reliability merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa (pelayanan) sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu. Dimensi ini lebih menekankan pada kemampuan perusahaan untuk membuktikan janji-janjinya kepada pelanggan. Sebuah layanan yang handal adalah dimana karyawan menyediakan layanan sesuai yang dijanjikan, karyawan dapat diandalkan dalam menangani masalah layanan pelanggan, karyawan menyampaikan layanan sesuai waktu yang dijanjikan, serta karyawan menyimpan catatan / dokumen tanpa kesalahan.

Kehandalan merupakan salah satu dimensi dari pelayanan berkualitas. Pelayanan berkualitas merupakan upaya yang dilakukan oleh perusahaan untuk memenuhi harapan pelanggannya. Pelayanan yang berkualitas lebih menekankan pada aspek kepuasan konsumen yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen. Keberhasilan suatu perusahaan dalam membina relasi dengan konsumen sangat tergantung pada pelayanan yang diberikan perusahaan kepada konsumennya. Pelayanan yang berkualitas akan memberikan dorongan yang kuat kepada konsumen untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan.

Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk selalu memahami dengan seksama harapan-harapan konsumen.

3. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Responsiveness (daya tanggap) yaitu kesediaan para staf untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan dengan responsif serta tepat kepada pelanggan dengan menyampaikan informasi yang jelas.

Menurut Kotler dan Keller dalam Aprilia (2013:3) mengatakan bahwa:

Daya tanggap merupakan kesediaan membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Dalam dimensi ini suatu perusahaan harus memberikan pelayanan dan menanggapi permintaan dari sudut pandang pelanggan bukan dari sudut pandang perusahaan.

Selanjutnya Parasuraman dalam Fahmi dkk (2013:7) mendefinisikan bahwa:

Ketanggapan yaitu sebagai kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan menyampaikan informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif pada kualitas pelayanan.

Untuk itu dalam dimensi ini perusahaan harus bersedia menerima keluhan dari pelanggan dan sigap memberikan keterangan-keterangan yang jelas tentang pelayanan atau informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan, dalam dimensi ini karyawan harus memiliki pengendalian emosional karena setiap pelanggan yang melakukan keluhan berkeinginan setiap masalahnya dapat diselesaikan secepat mungkin.

4. *Assurance* (Jaminan)

Assurance (jaminan) yaitu kepercayaan dan kejujuran yang dimiliki oleh para staff. Kebebasan dari rasa bahaya, risiko atau keraguan. Memiliki keahlian

dan pengetahuan, kesopanan, rasa hormat dan keramahan staf pelayanan. Pada dimensi ini pelanggan mengharapkan personil pemberi pelayanan memiliki sopan santun dan terpelajar. Dengan memperlakukan pelanggan dengan baik diharapkan perusahaan memperoleh kepercayaan dan keyakinan dari pelanggan. Fahmi dkk (2013:3) mengatakan bahwa: “Jaminan merupakan pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan”. Kemudian Sangadji (2013:100) menyatakan bahwa:

Jaminan (*assurances*), meliputi pengetahuan, kemampuan, keramahan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personal untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan membuat mereka merasa terbebas dari bahaya dan risiko.

Inti dari bentuk pelayanan yang meyakinkan pada dasarnya bertumpu kepada kepuasan pelayanan yang ditunjukkan oleh setiap pegawai, komitmen organisasi yang menunjukkan pemberian pelayanan yang baik, dan perilaku dari pegawai dalam memberikan pelayanan, sehingga dampak yang ditimbulkan dari segala aktivitas pelayanan tersebut diyakini oleh orang-orang yang menerima pelayanan, akan dilayani dengan baik sesuai dengan bentuk-bentuk pelayanan yang dapat diyakini sesuai dengan kepastian pelayanan.

5. *Empathy* (Empati).

Empathy yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada konsumen dengan berupaya memahami keinginan dan kebutuhan konsumen. Dimana perusahaan diharap mempunyai pengertian dan pengetahuan tentang konsumen, memahami kebutuhan konsumen secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi konsumen.

Menurut Sodirin, (2012:19) bahwa:

Empathy merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi kepada konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan

Karyawan atau personil perusahaan merupakan kunci keberhasilan dimensi *empathy*, hal ini dikarenakan dimensi ini sangat dipengaruhi oleh sikap dan perilaku karyawan secara individu. Dimensi *empathy* merupakan sikap dan perilaku personil perusahaan yang menunjukkan perhatian yang tulus pada para supplier. Pada dimensi ini karyawan dituntut seolah-olah merasakan kendala yang dimiliki oleh pelanggan sehingga karyawan dapat memberikan kepeduliannya kepada pelanggan dengan tulus.

Dengan demikian dimensi kualitas pelayanan yang akan digunakan peneliti dalam penelitian ini meliputi *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness*, (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

2.2.2 Program Kartu Indonesia Sehat

Program Kartu Indonesia Sehat adalah program jaminan kesehatan sebagai bentuk perwujudan dari Nawa Cita pemerintahan Presiden Joko Widodo dan Wakil Presiden Jusuf Kalla. Kartu Indonesia Sehat yang kemudian disingkat menjadi KIS muncul sebagai perluasan dari Program Jaminan Kesehatan Nasional yang diluncurkan pemerintah sebelumnya dengan tujuan untuk memenuhi kemaslahatan atau hajat hidup orang banyak. KIS berfungsi sebagai kartu jaminan kesehatan yang dapat digunakan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan gratis di

fasilitas kesehatan tingkat pertama dan tingkat lanjutan, sesuai dengan kondisi penyakit yang diderita penerima KIS.

Dalam pelaksanaannya KIS menjamin dan memastikan masyarakat kurang mampu untuk mendapat manfaat pelayanan kesehatan seperti yang dilaksanakan melalui Jaminan Kesehatan nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan Pada dasarnya KIS merupakan program untuk percepatan kepersertaan semesta Jaminan Kesehatan yang Sejalan dengan Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). KIS dikeluarkan dengan misi Jaminan Kesehatan universal coverage yang akan diwujudkan dalam tempo cepat dan tidak harus menunggu sampai 2019. Dalam hal ini masyarakat kurang mampu yang belum masuk JKN akan dapat direkap melalui KIS, sehingga pemenuhan hak-hak penduduk untuk mendapatkan Jaminan Kesehatan yang merupakan hak dasar dapat dicapai. Adapun yang menjadi landasan hukum Program KIS ialah:

- a. UU No. 40 Tahun 2004 tentang Sistem jaminan Kesehatan nasional
- b. UU No. 24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
- c. PP No. 86 tahun 2013 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
- d. PerPres No. 12 tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan
- e. PerPres No.111 tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan
- f. PerPres No. 19 tahun 2016 tentang Jaminan Kesehatan
- g. PerPres No. 28 tahun 2016 tentang Jaminan Kesehatan

Adapun yang menjadi syarat penerima Kartu Indonesia Sehat (KIS) adalah:

1. Memiliki surat keterangan tidak mampu dari RT,RW, sampai kelurahan.

2. Rekomendasi dari kelurahan layak atau tidak untuk mendapatkan Kartu Indonesia Sehat (KIS).
3. Kemudian dinas sosial yang merekomendasi ke Kementerian Sosial.

Dalam hal kepesertaan, berdasarkan Surat Edaran Nomor HK.03.03/III/3555/2014 Dirjen Bina Upaya Kesehatan Kementrian Kesehatan RI tentang Pelaksanaan Kartu Indonesia Sehat (KIS) di Fasilitas Kesehatan menjelaskan bahwa pemegang KIS merupakan peserta yang termasuk di dalam daftar Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan Nasional (PBI JKN) ditambah peserta Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) dan bayi baru lahir dari orang tua PBI. Sebagai bentuk penyempurnaan pelaksanaan SJSN bidang jaminan kesehatan agar KIS sejalan dengan SJSN dan tidak terdapat tumpang tindih kewenangan di bidang regulasi, pengawasan, dan penyelenggaraannya. Maka diharapkan Kementerian Kesehatan, Kementrian Sosial, DJSN, Pemerintah Daerah dan BPJS Kesehatan berjalan sesuai role-nya.

Menurut Pratomo, (2015: 13) bahwa: “Kartu ini merupakan program yang bertujuan untuk melakukan perluasan dibidang pelayanan kesehatan. KIS memberikan tambahan manfaat, layanan preventif, promotif dan deteksi dini yang akan dilaksanakan secara lebih intensif dan terintergrasi”.

KIS ditujukan untuk masyarakat yang tergolong kurang mampu, penerima KIS tidak diwajibkan membayar iuran seperti halnya peserta BPJS. Selain itu, kepemilikan KIS terbatas pada masyarakat golongan kurang mampu. Hal yang membedakan adalah peserta Kartu Indonesia Sehat (KIS)/ PBI tidak akan dipungut biaya sedikit pun karena telah ditanggung sepenuhnya oleh pemerintah. Kartu

Indonesia sehat juga dapat digunakan dimana saja, baik itu puskesmas, rumah sakit, ataupun klinik. Selanjutnya penggunaan kartu Indonesia sehat bisa untuk segala kondisi kesehatan, baik perawatan, pencegahan, maupun pengobatan di tempat yang diinginkan.

2.2.3 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau BPJS merupakan lembaga yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial di Indonesia. BPJS Kesehatan ada sejak Januari 2014 merupakan jaminan kesehatan nasional yang memberikan manfaat kesehatan untuk seluruh masyarakat dengan premi terjangkau. Menurut buku pegangan sosialisasi JKN dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN), dinyatakan bahwa Asuransi sosial adalah mekanisme pengumpulan iuran yang bersifat wajib bagi peserta untuk memberikan perlindungan kepada peserta atas resiko sosial ekonomi yang menimpa mereka atau anggota keluarganya (UU SJSN No. 40 Tahun 2004). Sementara itu SJSN adalah tata cara penyelenggaraan program jaminan sosial oleh BPJS Kesehatan dan Ketenagakerjaan (BPJS Kesehatan, 2021).

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN yang dikembangkan di Indonesia merupakan bagian dari SJSN). SJSN di selenggarakan dengan mekanisme asuransi kesehatan sosial yang bersifat wajib berdasarkan UU No.40 Tahun 2004 tentang SJSN. Tujuannya agar semua penduduk di Indonesia terlindungi dalam sistem asuransi, sehingga dapat memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang layak (BPJS Kesehatan, 2021).

BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan) ialah Badan Hukum Publik yang bertanggung jawab langsung kepada Presiden serta memiliki tugas untuk menyelenggarakan jaminan Kesehatan Nasional bagi seluruh masyarakat Indonesia, terutama untuk Pegawai Negeri Sipil, Penerima Pensiun PNS, TNI/POLRI, Veteran, Perintis Kemerdekaan serta keluarganya, badan usaha lainnya maupun masyarakat biasa (BPJS Kesehatan, 2021).

Sebagaimana disebutkan dalam peraturan BPJS nomor 1 tahun 2014 tentang penyelenggaraan jaminan kesehatan pasal 4, peserta BPJS kesehatan terdiri atas peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) jaminan kesehatan dan peserta bukan PBI jaminan kesehatan (Kementerian Kesehatan RI, 2013)

2.3 Kerangka Pemikiran

Dalam penelitian ini membahas permasalahan mengenai digitalisasi pelayanan pemerintah desa, hal yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan bagi pasien pengguna Kartu Indonesia Sehat Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di Rumah Sakit Umum Daerah Kawali Kecamatan Kawali Kabupaten Ciamis yang masih rendah. Permasalahan tersebut merupakan salah satu objek kajian dari pelayanan publik. Kajian tersebut termasuk dalam kajian administrasi publik. Oleh sebab itu, pendekatan teori yang digunakan untuk menganalisis permasalahan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kajian Administrasi Publik.

Uraian di atas sejalan dengan pendapat Pasolong (2016:8) yang menyatakan bahwa: “Administrasi publik adalah kerjasama yang dilakukan oleh

sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif”.

Dengan demikian administrasi publik adalah proses kerjasama untuk memformulasikan dan menjalankan suatu kebijakan untuk mencapai tujuan, baik untuk kepentingan pemerintah ataupun kepentingan publik.

Kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi layanan, strategi, dan pelanggan. Sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik pula. Suatu sistem pelayanan publik yang baik akan memberikan prosedur pelayanan yang terstandar dan memberikan mekanisme kontrol di dalam dirinya sehingga segala bentuk penyimpangan yang terjadi akan mudah diketahui. Pemerintah dalam melayani masyarakat berdasarkan karakteristik pelayanan yang berlaku. Karakteristik pelayanan diperlukan sebagai bahan acuan pemerintah dalam melayani masyarakat. Di dalam organisasi yang bergerak di bidang jasa pelayanan maka kepuasan pelanggan merupakan salah satu tujuan yang harus dicapai.

Penilaian kualitas pelayanan publik perlu dilakukan. Karena hal ini akan berdampak terhadap kepuasan masyarakat. Dengan demikian, untuk mengetahui sejauh mana mutu pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah, dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik.

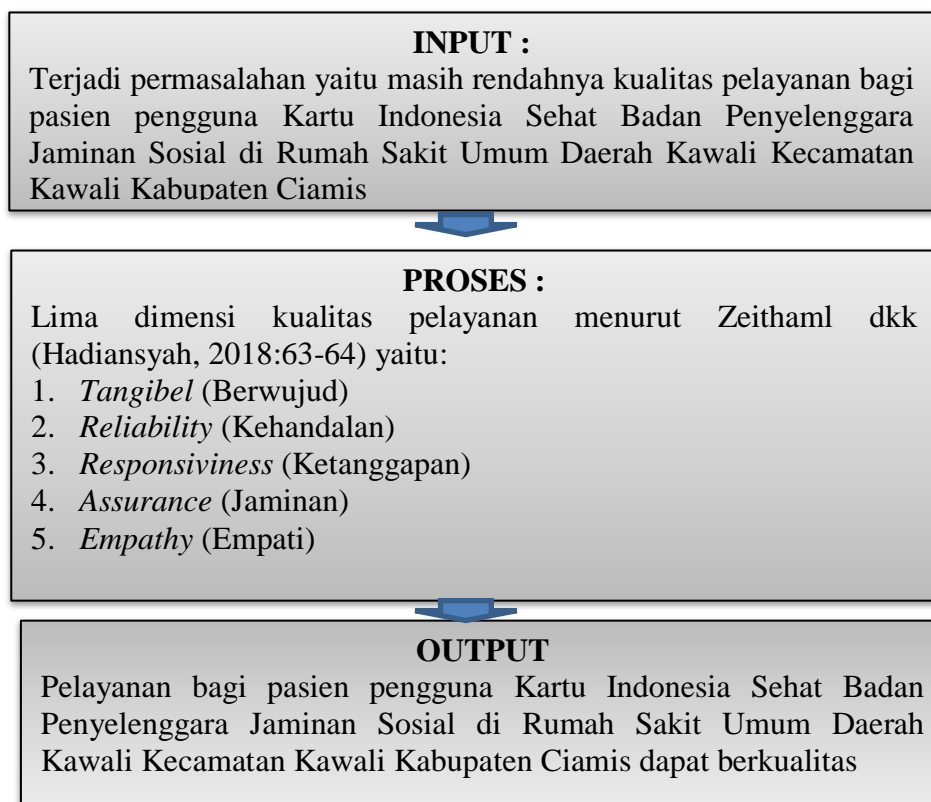
Menurut Zeithaml dkk (Hadiansyah, 2018:63-64), kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi yaitu:

1. *Tangibel* (Berwujud)
2. *Reliability* (Kehandalan)

3. *Responsiviness* (Ketanggapan)
4. *Assurance* (Jaminan)
5. *Empathy* (Empati).

Dengan demikian dimensi pelayanan publik di atas dijadikan parameter tinggi rendahnya kualitas pelayanan publik bagi pasien pengguna Kartu Indonesia Sehat Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di Rumah Sakit Umum Daerah Kawali Kecamatan Kawali Kabupaten Ciamis.

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, dapat digambarkan dalam paradigma penelitian sebagai berikut:



GAMBAR 2.1
PARADIGMA PENELITIAN

2.4 Proposisi

Berdasarkan uraian kerangka pemikiran dan gambar paradigma penelitian di atas proposisi penelitian ini adalah: “Pelayanan bagi pasien pengguna Kartu

Indonesia Sehat Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di Rumah Sakit Umum Daerah Kawali Kecamatan Kawali Kabupaten Ciamis dapat berkualitas apabila sesuai dengan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangibel* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiviness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati).