

## ABSTRAK

Nama : I Putu Arif Setianto  
Program Studi : Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik  
Judul : Persepsi Pasien Jamkesmas Terhadap Kualitas Pelayanan  
BLUD Wangaya, Kota Denpasar

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh BLUD Wangaya kepada pasien peserta Jamkesmas. Penelitian ini menerapkan metode SERVQUAL, yang merupakan alat ukur kepuasan pelanggan melalui analisis gap, yang dikembangkan oleh Parasuraman, dkk. Responden dalam penelitian ini terdiri dari 95 pasien yang diambil secara *random sampling* dari populasi sebanyak 308 pasien. Hasil penelitian didapatkan bahwa semua dimensi SERVQUAL memiliki kualitas yang tidak memuaskan. Hal ini terlihat dari semua gap yang bernilai negatif pada dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Dari semua nilai negatif tersebut dimensi *reliability* memiliki gap dengan nilai negatif tertinggi atau kualitas yang paling tidak memuaskan.

Kata kunci : Jamkesmas, kualitas pelayanan kesehatan, SERVQUAL

## **ABSTRACT**

Name : I Putu Arif Setianto  
Study Program : Master Degree of Planning and Public Policy  
Title : Jamkesmas Patients Perception Toward to BLUD Wangaya's  
Service Quality

This study focus on BLUD Wangaya's service quality given to Jamkesmas patients. This study uses SERVQUAL method to measure service quality by gap analysis. SERVQUAL method was developed by Parasuraman, et.al. There are 95 respondents chosen from 308 population by random sampling method. The conclusion of this study shows that the five dimensions in SERVQUAL analysis have unacceptable quality. This is shown from negative score of each five dimensions which consist of tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy. Reliability dimension was the worst among SERVQUAL five dimensions, which have highest negative gap score.

Keywords : Jamkesmas, health-care service quality, SERVQUAL