



**UNIVERSITAS INDONESIA**

**PERSEPSI PASIEN JAMKESMAS TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN BLUD WANGAYA, KOTA DENPASAR**

**TESIS**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Magister Ekonomi (M.E)**

**I PUTU ARIF SETIANTO  
0806480662**

**FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM MAGISTER PERENCANAAN DAN KEBIJAKAN  
PUBLIK  
KEKHUSUSAN MANAJEMEN SEKTOR PUBLIK  
JAKARTA  
JULI 2010**

## **SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sebenarnya menyatakan bahwa tesis ini saya susun tanpa tindakan plagiarisme sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Indonesia.

Jika dikemudian hari ternyata saya melakukan tindakan plagiarisme saya akan bertanggungjawab sepenuhnya dan menerima sanksi yang dijatuhkan Universitas Indonesia kepada saya.

Jakarta, Juli 2010

I Putu Arif Setianto



## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri,  
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk  
telah saya nyatakan dengan benar.



Nama : I Putu Arif Setianto  
NPM : 0806480662  
Tanda tangan :  
Tanggal : Juli 2010


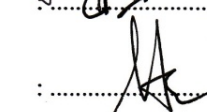

## HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh

Nama : I Putu Arif Setianto  
NPM : 0806480662  
Program Studi : Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik  
Judul Tesis : Persepsi Pasien Jamkesmas Terhadap Kualitas Pelayanan BLUD Wangaya, Kota Denpasar

**Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Ekonomi pada Program Studi Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik,  
Fakultas Ekonomi, Universitas Indonesia**

### DEWAN PENGUJI

Pembimbing : .....  (Iman Rozani, SE., M.Soc.Sc)  
Penguji : .....  (Dr. Andi Fahmi Lubis)  
Penguji : .....  (Dr. Muliadi Widjaja)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : Juli 2010

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus karena atas kasih dan karunia-Nya, saya dapat menyelesaikan tesis ini. Penulisan tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Ekonomi Program Studi Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik pada Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan tesis ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan tesis ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

- (1) Bapak Iman Rozani, SE., MSoc.Sc., selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran dalam penyusunan tesis ini;
- (2) Pimpinan Program Studi, dosen dan segenap staf MPKP FE UI, untuk semua bantuan dan bimbingannya;
- (3) Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia (BPK-RI) atas tugas belajar yang telah diberikan;
- (4) Pihak BLUD Wangaya, khususnya Drs. I Made Maja Winaya, M.Si, dr. Made Nyandra, Sp.Kj, ibu Gusti Ayu Warsiti serta teman-teman di bagian rekam medik yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan;
- (5) Kedua orang tua, bapak I Putu Bagiaartha dan ibu Indrawati, serta adik terkasih Rai Gina Artaningrum yang selalu setia menyemangati dan menghibur meskipun terpisah jarak yang cukup jauh;
- (6) Teman-teman program MPKP angkatan XIX yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan tesis ini; dan

Akhir kata, semoga kasih dan karunia dari Tuhan Yesus Kristus membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga tesis ini memberikan manfaat bagi pihak akademisi, instansi kesehatan, dan masyarakat dalam pengembangan ilmu. Terima kasih

Jakarta, Juli 2010

I Putu Arif Setianto

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

---

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : I Putu Arif Setianto  
NPM : 0806480662  
Program Studi : Magister Ekonomi  
Departemen : Ilmu Ekonomi  
Fakultas : Ekonomi  
Jenis Karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**Persepsi Pasien Jamkesmas Terhadap Kualitas Pelayanan BLUD Wangaya, Kota Denpasar**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada tanggal : Juli 2010

Yang menyatakan,

( I Putu Arif Setianto)

## 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



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	vi
ABSTRAK .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
1. PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Metode Penelitian.....	7
1.5.1 Populasi.....	7
1.5.2 Sampel .....	8
1.5.3 Pengumpulan Data.....	9
1.5.4 Instrumen Penelitian .....	9
1.5.5 Analisis Data.....	9
1.5.6 Lingkup Penelitian.....	10
1.5.7 Sistematika Penulisan .....	10
2. PENILAIAN KUALITAS JASA (PELAYANAN): TINJAUAN LITERATUR .....	12
2.1 Pengertian Jasa (Pelayanan).....	12
2.2 Kualitas Jasa (Pelayanan .....	13
2.3 Alat Ukur Kualitas Pelayanan .....	16

2.3.1	<i>Customer Windows</i> .....	17
2.3.2	<i>Service Performance (SERVPERV)</i> .....	18
2.3.3	<i>Service Quality (SERVQUAL)</i> .....	19
2.4	Beberapa Kajian Empirik Pengukuran Kualitas Pelayanan/Jasa.....	27
2.4.1	Lubis (2008).....	27
2.4.2	Tambunan (2009).....	28
2.4.3	Mik. dan Hazel (2005).....	29
2.4.4	Lee, Delene, Bunda dan Kim (2000).....	30
3.	<b>KEBIJAKAN PEMERINTAH INDONESIA DALAM MENINGKATKAN AKSES KESEHATAN BAGI MASYARAKAT MISKIN (MASKIN)</b> .....	32
3.1	Pelayanan Kesehatan Untuk Maskin di Indonesia .....	32
3.2	Jamkesmas .....	34
3.3	Prosedur Pelayanan Jamkesmas di Rumah Sakit .....	38
3.4	Pelayanan Kesehatan di Bali .....	39
3.5	BLUD Wangaya sebagai PPK Jamkesmas.....	41
4.	<b>PERSEPSI PASIEN JAMKESMAS TERHADAP PELAYANAN BLUD WANGAYA</b> .....	45
4.1	Instrumen .....	45
4.2	Identifikasi Responden .....	47
4.3	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	49
4.3.1	Uji Validitas.....	49
4.3.2	Uji Reliabilitas .....	52
4.4	Pengukuran Kualitas Pelayanan BLUD Wangaya dengan Metode SERVQUAL.....	53
4.4.1	Dimensi Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> ) .....	53
4.4.2	Dimensi Reliabilitas ( <i>Reliability</i> ) .....	55
4.4.3	Dimensi Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ).....	57
4.4.4	Dimensi Jaminan ( <i>Assurance</i> ) .....	58
4.4.5	Dimensi Empati ( <i>Empathy</i> ) .....	59

5. PENUTUP.....	61
5.1 Kesimpulan.....	61
5.2 Rekomendasi .....	61
5.3 Keterbatasan Studi.....	63
 DAFTAR REFERENSI .....	 64
LAMPIRAN	



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Alur Pelayanan Jamkesmas.....	39
Gambar 4.1 Usia Responden.....	48
Gambar 4.2 Pendidikan Responden .....	48
Gambar 4.3 Pekerjaan Responden .....	49



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Perkembangan Program Jaminan Kesehatan Untuk Maskin .....	32
Tabel 3.2	Jumlah Pasien Askeskin .....	42
Tabel 3.3	Jumlah Pasien Jamkesmas .....	43
Tabel 4.4	Pebandingan Jumlah Pasien Jamkesmas sd. Bulan Maret .....	43
Tabel 4.1	Uji Validitas Ekspektasi .....	50
Tabel 4.2	Uji Validitas Persepsi .....	51
Tabel 4.3	Gap Dimensi SERVQUAL .....	53
Tabel 4.4	Gap Dimensi Bukti Fisik .....	54
Tabel 4.5	Gap Dimensi Reliabilitas .....	56
Tabel 4.6	Gap Dimensi Daya Tangap .....	57
Tabel 4.7	Gap Dimensi Jaminan .....	58
Tabel 4.8	Gap Dimensi Empati .....	59

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner

Lampiran 2 Perhitungan Gap SERVQUAL

Lampiran 3 Uji Validitas Ekspektasi Pasien

Lampiran 4 Uji Validitas Persepsi Pasien

Lampiran 5 Uji Reliabilitas Ekspektasi Pasien

Lampiran 6 Uji Reliabilitas Persepsi Pasien

