

Abstrak

Pelayanan kesehatan merupakan jenis pelayanan yang menjadi isu sentral dalam upaya pemenuhan kebutuhan dasar manusia. Isu tentang kematian ibu dan bayi merupakan agenda resmi MDG's yang merupakan alasan utama diberlakukannya program Jampersal secara menyeluruh di Indonesia.

Penelitian ini diadakan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan program Jampersal di RSUD dr. R. Soetijono Blora. Penelitian ini menggunakan teori *Service Quality* (Servqual) dengan indikator pelengkap dari *The Great Britain's Committee* yang dianalisis dengan menggunakan metode *Gap Analysis* dengan informan yang diperoleh melalui *purposive* dan *snowball sampling*.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa program Jampersal masih mengalami bagian yang harus diperbaiki dari seluruh dimensi pelayanan dan menunjukkan adanya gap antara ekspektasi pengguna layanan dengan kondisi empirik. Penelitian ini juga menunjukkan adanya keterkaitan antara kekurangan berbagai dimensi pelayanan program Jampersal dengan kualitas pelayanan yang diberikan.

Kata kunci : *Kualitas Pelayanan Kesehatan, Jampersal.*