

## Kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Tahanan Negara Klas I Cipinang (studi terhadap pelayanan Poliklinik Rumah Tahanan Negara Klas I Cipinang)

Keynes, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=123847&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Menurut Undang-Undang Pemasarakatan No. 12 Tahun 1995, setiap tahanan dan warga binaan mempunyai hak salah satunya adalah mendapatkan pelayanan kesehatan. Di dalam rumah tahanan negara penanganan kesehatan tidak dapat diabaikan agar para tahanan dan warga binaan selalu dalam kondisi sehat secara phisikis dan fisik. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisa kualitas pelayanan kesehatan serta kendala-kendala dalam pelayanan kesehatan di Rumah Tahanan Negara Klas I Cipinang. Untuk mengetahui kualitas pelayanan, sebagaimana dikemukakan oleh Zeithman, Berry dan Parasuraman (dalam Tjiptono dan Diana, 1996:69) adalah dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan. Metode penelitian ini menggunakan metode survey yaitu penelitian mengenai masalah pelayanan kesehatan tahanan di Rutan Cipinang, sedangkan pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif.

Hasil penelitian untuk aspek tangibles dalam pelayanan kesehatan di Poliklinik Rutan Cipinang sudah baik. Aspek reliability sudah cukup yaitu dengan ketepatan waktu pelayanan, aspek responsiveness sudah cukup baik yaitu dimana petugas mudah dihubungi serta kemauan petugas untuk memberikan pertolongan kepada tahanan yang membutuhkan, aspek assurance sudah cukup baik yaitu dengan pengetahuan petugas dalam menganalisa penyakit pasien dan kemampuan mendiagnosa penyakit pasien, aspek empathy sudah cukup memadai yaitu petugas mampu memberikan kepedulian dan perhatian kepada pasien. Penulis menyarankan peningkatan kelima aspek, penambahan sumber daya petugas medis, anggaran dan kerja sama dengan rumah sakit luar.

<hr>

According to Code of Law No.12 1995, all of prisoners have a right, one of them is have a medical service. Inside the State Prison, the realm of health handling cannot be disregarded, it?s for all prisoner always be in good condition, good physics. The reason of this research is to know and analyse quality of health service and to know health service constraints for prisioner in State Prison Cipinang. To know service quality as proposed by Zenithman, Barry and Parasuraman ( in Tjiptono and Diana, 1996, p: 69) is by using five quality dimension. Method of this research use method survey, that is research hit problem service of prisoner health in State Prison Cipinang,while approach used in this research is quantitative approach.

Result of research for aspect direct evidence in health service at polyclinic of State Prison Cipinang have good enough. Reliability aspects have good enough, it means the service time accuracy also have good enough. Responsiveness aspect have good enough, while the medical officer is easy enough to contact and also with willingness of worker to give help to prisoner requiring service of good enough health. Assurance aspect also have good enough, while the knowledge of medical officer to analyse the prisoner problem and ability to diagnose patient disease have good enough. Emphaty aspect also have good enough, the medical officers is able to give attention and carrying of a patient. The writer suggesting improvement of fifth

aspects and also the addition resource of medical worker, budget and cooperation with another hospital.