

BAB IV
ANALISIS KUALITAS DAN KENDALA DALAM PELAYANAN KESEHATAN DI
RUMAH TAHANAN NEGARA KLAS I CIPINANG

4.1 Kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Tahanan Negara Klas I Cipinang

Dengan makin bertambahnya jumlah penghuni di Rumah Tahanan Negara Klas I Cipinang sehingga membawa dampak bagi pelayanan. Sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya yaitu sebagai pelayan bagi para tahanan dan warga binaan. Berkaitan dengan pelayanan kesehatan ini merupakan hal yang penting bagi tahanan dan warga binaan selama dalam proses persidangan dan selama menjalani hukuman di Rumah Tahanan Negara Klas I Cipinang Jakarta. Untuk itulah dalam bab ini disampaikan mengenai kualitas pelayanan kesehatan bagi tahanan berdasarkan kuisioner yang peneliti bagikan kepada 30 (tiga puluh) responden. Adapun data dari responden yaitu data jenis penyakit, umur, pasal adalah dalam tabel di bawah ini.

Tabel 4.1
Data Jenis Penyakit Responden

No.	Jenis Penyakit	Jumlah	Persentase
1	TBC	17	57 %
2	Tipes	1	3 %
3	Batuk	4	13 %
4	Kulit	3	10 %
5	Paru-paru	2	7 %
6	Jantung	1	3 %
7	Gigi	1	3 %
8	Radang Tenggorokan	1	3 %
	TOTAL	30	100 %

Sumber : hasil penelitian 11 Juni 2009

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa penyakit yang paling banyak di derita oleh para tahanan adalah TBC sebanyak 17 (tujuh belas) orang atau 57 %.

Berdasarkan hasil wawancara dengan dokter Poliklinik di Rumah Tahanan Negara Klas I Cipinang, ”*penyakit yang banyak di derita oleh tahanan warga binaan kebanyakan adalah penyakit TBC, untuk itu telah dilakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan klinik untuk merespon kebutuhan program TB. Pendidikan Tuberculosis bagi warga binaan dalam rangka pencegahan.*”

Adapun karakteristik responden berdasarkan umur dapat dilihat dari tabel di bawah ini,

Tabel 4.2
Data Umur Responden

No.	UMUR	Jumlah	Persentase
1	16 – 25	12	40 %
2	26 – 35	11	37 %
3	36 – 45	3	10 %
4	46 – 55	2	7 %
5	56 – 65	1	3 %
6	66 – 75	0	0 %
7	76 – 85	1	3 %
	TOTAL	30	100 %

Sumber : hasil penelitian 11 Juni 2009

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa umur responden lebih banyak umur antara umur 16 – 25 tahun, yaitu sebanyak 12 (dua belas) orang atau 40 % sehingga memberikan gambaran bahwa kebanyakan responden kebanyakan berada dalam usia yang muda.

Adapun karakteristik responden berdasarkan pasal atau perkara dapat dilihat dari tabel di bawah ini,

Tabel 4.3
Data Pasal Responden

No.	PASAL	Jumlah	Persentase
1	363 (<i>Pencurian</i>)	7	23 %
2	362 (<i>Pencurian</i>)	2	7 %
3	378/372 (<i>Penipuan</i>)	5	17 %
4	263 (<i>Pemalsuan</i>)	1	3 %
5	365 (<i>Perampokan</i>)	1	3 %
6	78 (<i>Psikotropika</i>)	8	27 %
7	60/62 (<i>Narkotika</i>)	1	3 %
8	303 (<i>Perjudian</i>)	1	3 %
9	368 (<i>Pemerasan</i>)	1	3 %
10	287 (<i>Pencabulan</i>)	1	3 %
11	UU DRT (<i>Senjata api</i>)	1	3 %
12	282 (<i>Pornografi</i>)	1	3 %
	TOTAL	30	100 %

Sumber : hasil penelitian 11 Juni 2009

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa pasal atau perkara dari responden lebih banyak pasal narkotika dan psikotropika.

Berdasarkan wawancara penulis dengan Kasubsi Registrasi Rumah Tahanan Negara Klas I Cipinang, ” sebagian besar atau 50 % penghuni Rumah Tahanan Negara Klas I Cipinang adalah kasus narkotika dan psikotropika. Hal ini tentunya akan membawa dampak terhadap kesehatannya dikarenakan mereka masuk ke dalam Rumah Tahanan Negara Klas I masih dalam suasana sakau.” Sejalan dengan pendapat di atas berdasarkan wawancara penulis dengan perawat di Poliklinik Rumah Tahanan Negara Klas I Cipinang dikatakan bahwa : ”penyakit yang lebih banyak di derita oleh penghuni Rumah Tahanan Negara Klas I adalah TBC, radang tenggorokan, paru-paru. Hal ini dimungkinkan dikarenakan waktu sebelum masuk ke dalam Rumah Tahanan Negara Klas I (di luar) mereka banyak menggunakan narkotika dan psikotropika.”

Untuk melihat bagaimana kualitas pelayanan di Poliklinik Rumah Tahanan Negara Klas I Cipinang penulis menggunakan 5 (lima) kriteria kualitas pelayanan yang dikemukakan pada bab II, yakni Bukti langsung (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Kepekaaan/Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Mampu memahami kebutuhan pasien (*Emphaty*).

1. Aspek yang berwujud (*Tangibles*)

Pada umumnya tahanan dan warga binaan di Rumah Tahanan Negara Klas I Cipinang akan melihat baik tidaknya suatu pelayanan pertama kali adalah bagaimana ketersediaan fasilitas yang ada seperti peralatan, sarana fisik kemudian informasi serta fasilitas pendukung lainnya. Instalasi Poliklinik Rumah Tahanan Negara Klas I Cipinang merupakan instalasi yang memberikan pelayanan kesehatan kepada tahanan dan warga binaan dengan tujuan mendapatkan kesehatan serta mencegah terjadinya penularan penyakit selama berada di Rumah Tahanan Negara Klas I Cipinang. Adapun jawaban responden mengenai aspek yang berwujud (*tangibles*) seperti peralatan, sarana fisik kemudian informasi serta fasilitas pendukung lainnya dalam tabel di bawah ini :

Tabel 4.4
Jawaban Responden Mengenai Peralatan Yang Dimiliki
Poliklinik Rumah Tahanan Negara Klas I Cipinang

	Penilaian	Jumlah	Persentase
5	Sangat Setuju	2	7 %
4	Setuju	17	57 %
3	Netral	6	20 %
2	Tidak Setuju	5	17 %
1	Sangat Tidak Setuju	0	0 %
TOTAL		30	100 %

Sumber : Penelitian 11 Juni 2009

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden mengenai peralatan yang dimiliki Poliklinik Rumah Tahanan Negara Klas I Cipinang cukup lengkap yaitu sebanyak 17 (tujuh belas) orang atau 57 % menjawab setuju.

Hal ini sejalan juga dikatakan oleh Kepala Rumah Tahanan Negara Klas I Cipinang bahwa : *"tidak dapat dipungkiri bahwa bangunan suatu unit dalam hal ini Poliklinik yang memadai akan memberikan rasa nyaman dan aman bagi tahanan dan warga binaan yang sedang menjalani pidana (hukuman)"*.

Adapun jawaban responden mengenai sarana fisik adalah dalam tabel di bawah ini :

Tabel 4.5
Jawaban Responden Mengenai Sarana Fisik
Poliklinik Rumah Tahanan Negara Klas I Cipinang

Penilaian	Jumlah	Persentase
5 Sangat Setuju	1	3 %
4 Setuju	23	77 %
3 Netral	6	20 %
2 Tidak Setuju	0	0 %
1 Sangat Tidak Setuju	0	0 %
TOTAL	30	100 %

Sumber : Penelitian 11 Juni 2009

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden mengenai sarana fisik seperti ruang tunggu Poliklinik Rumah Tahanan Negara Klas I Cipinang sudah baik yaitu sebanyak 23 (dua puluh tiga) orang atau 77 % yang menjawab setuju.

Hal ini sejalan dengan pendapat seorang dokter psikologi Rumah Tahanan Negara Klas I Cipinang berdasarkan hasil wawancara : *"kesembuhan pasien dalam menjalani pengobatan selain ditentukan oleh kecanggihan peralatan kedokteran, tim dokter yang berpengalaman maupun mahalnnya obat-obatan yang diberikan, akan tetapi juga ditentukan oleh kenyamanan tempat dimana pasien menjalani proses pengobatan tersebut."* Dengan demikian bahwa sarana fisik yang nyaman diharapkan pasien yang menjalani pengobatan akan merasa nyaman sehingga proses pemulihan akan lebih mudah dilakukan.

Adapun jawaban responden mengenai informasi berupa papan pengumuman adalah dalam tabel di bawah ini :

Tabel 4.6
Jawaban Responden Mengenai Tersedianya Informasi
Di Poliklinik Rumah Tahanan Negara Klas I Cipinang
Berupa Papan Pengumuman

Penilaian	Jumlah	Persentase
5 Sangat Setuju	3	10 %
4 Setuju	19	63 %
3 Netral	2	7 %
2 Tidak Setuju	6	20 %
1 Sangat Tidak Setuju	0	0 %
TOTAL	30	100 %

Sumber : Penelitian 11 Juni 2009

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden tersedianya informasi di Poliklinik Rumah Tahanan Negara Klas I Cipinang berupa papan pengumuman yaitu sebanyak 19 (sembilan belas) orang atau 63 % menjawab setuju.

Hal ini sejalan dengan pendapat seorang perawat di Poliklinik Rumah Tahanan Negara Klas I Cipinang berdasarkan hasil wawancara : *"kemudahan untuk mendapatkan informasi serta komunikasi sangat dibutuhkan bagi tahanan dan warga binaan dalam rangka mendapatkan pelayanan kesehatan."* Dengan demikian informasi melalui papan pengumuman sangat diperlukan bagi tahanan dan warga binaan sehingga mereka tidak perlu mencari-cari informasi karena sudah disediakan oleh pihak Rumah Tahanan Negara Klas I.

2. Aspek empati (*Empathy*)

Perhatian khusus yang diberikan kepada pasien seperti kepedulian terhadap pasien dan perhatian petugas terhadap pasien sangat penting dalam pelayanan di Poliklinik Rumah Tahanan Negara Klas I Cipinang. Karena dengan kepedulian dan perhatian yang diberikan petugas medik maupun petugas penjagaan kepada pasien dalam hal ini tahanan dan warga binaan, secara psikologis akan membantu kelancaran pengobatan yang sedang dilaksanakan. Adapun jawaban responden mengenai aspek yang empati (*emphaty*) yang

terdiri dari perhatian dari petugas, memahami kebutuhan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan terdapat dalam tabel di bawah ini :

Tabel 4.7
Jawaban Responden Mengenai Perhatian Petugas Secara Individu Terhadap Tahanan Yang Sakit

Penilaian	Jumlah	Persentase
5 Sangat Setuju	12	40 %
4 Setuju	14	47 %
3 Netral	4	13 %
2 Tidak Setuju	0	0 %
1 Sangat Tidak Setuju	0	0 %
T O T A L	30	100 %

Sumber : Penelitian 11 Juni 2009

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden mengenai mengenai perhatian petugas secara individu terhadap tahanan dan warga binaan yang sakit di Rumah Tahanan Negara Klas I Cipinang cukup baik yaitu sebanyak 14 (empat belas) orang atau 47 % menjawab setuju.

Dari hal tersebut dapat dikatakan bahwa kesembuhan pasien dari suatu penyakit tidak saja dibutuhkan oleh penanganan secara medis belaka, akan tetapi juga memerlukan penanganan non medis yaitu penanganan yang tidak menggunakan alat-alat medis.

Adapun jawaban responden mengenai petugas medis memahami kebutuhan tahanan yang sakit adalah dalam tabel di bawah ini :

Tabel 4.8
Jawaban Responden Mengenai Petugas Medis Memahami Akan Kebutuhan Tahanan
Yang Sakit

Penilaian	Jumlah	Persentase
5 Sangat Setuju	7	23 %
4 Setuju	17	57 %
3 Netral	5	17 %
2 Tidak Setuju	1	3 %
1 Sangat Tidak Setuju	0	0 %
T O T A L	30	100 %

Sumber : Penelitian 11 Juni 2009

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden mengenai mengenai petugas medis memahami kebutuhan tahanan dan warga binaan yang sakit di Rumah Tahanan Negara Klas I Cipinang yaitu sebanyak 17 (tujuh belas) orang atau 57 % menjawab setuju.

Berkenaan dengan hal tersebut dapat dikatakan bahwa petugas medis memahami kebutuhan atau kepedulian terhadap pasien, sebagai petugas medik yang bertugas menyembuhkan pasien dituntut memiliki kepedulian terhadap pasien walaupun mereka ini adalah orang yang sedang menjalani hukuman. Hal ini dikatakan oleh seorang tahanan, dikatakan bahwa *"sikap kepedulian petugas kepada tahanan dan warga binaan yang sedang mengalami sakit, maka proses pengobatan dapat dengan mudah dilakukan karena tahanan secara psikologis akan merasa tenang dan nyaman dalam perlakuan petugas yang peduli terhadapnya."*

Adapun jawaban responden mengenai keramahan petugas medis dalam melayani pasien adalah dalam tabel di bawah ini :

Tabel 4.9

Jawaban Responden Mengenai Keramahan Petugas Medis Dalam Melayani Pasien

Penilaian	Jumlah	Persentase
5 Sangat Setuju	12	40 %
4 Setuju	15	50 %
3 Netral	1	3 %
2 Tidak Setuju	1	3 %
1 Sangat Tidak Setuju	1	3 %
TOTAL	30	100 %

Sumber : Penelitian 11 Juni 2009

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden mengenai mengenai keramahan petugas medis dalam melayani pasien cukup ramah yaitu sebanyak 15 (lima belas) orang atau 50 % menjawab setuju.

Dari uraian jawaban responden di atas kiranya dapat disimpulkan bahwa sikap peduli dari petugas medik merupakan hal yang penting untuk dilakukan, mengingat pasien walaupun seorang tahanan apabila diperlakukan dengan baik atau sebagai manusia biasanya merasa senang dan nyaman bila mendapatkan perhatian dan kepedulian dari petugas medik dan petugas Rumah Tahanan Negara Klas I Cipinang secara keseluruhan.

3. Aspek keandalan (*Reliability*)

Kehandalan dalam memberikan pelayanan merupakan aspek penting yang dimiliki oleh suatu institusi maupun pihak-pihak yang memberikan pelayanan. Untuk melihat bagaimana keandalan dalam memberikan pelayanan oleh petugas Poliklinik Rumah Tahanan Negara Klas I Cipinang dapat dilihat bagaimana kemauan petugas dalam memberikan pelayanan, apakah sudah sesuai dengan prosedur, kemampuan petugas dan ketepatan waktu. Adapun jawaban responden mengenai aspek yang keandalan (*reliability*) yang terdiri dari prosedur tetap dalam pelayanan, kemampuan petugas medis dan ketepatan waktu terdapat dalam tabel di bawah ini :

Tabel 4.10
Jawaban Responden Mengenai Prosedur Tetap Dalam Pelayanan

Penilaian	Jumlah	Persentase
5 Sangat Setuju	5	17 %
4 Setuju	20	67 %
3 Netral	4	13 %
2 Tidak Setuju	1	3 %
1 Sangat Tidak Setuju	0	0 %
TOTAL	30	100 %

Sumber : Penelitian 11 Juni 2009

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden mengenai prosedur tetap dalam pelayanan telah dijalankan yaitu sebanyak 20 (dua puluh) orang atau 67 % menjawab setuju.

Dari hal tersebut dapat dikatakan bahwa petugas medis Poliklinik Rumah Tahanan Negara Klas I Cipinang dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan aturan untuk memberikan semaksimal mungkin pelayanan kepada tahanan dan warga binaan yang sakit sesuai dengan bidang tugas dari masing-masing dokter yang ada.

Adapun jawaban responden mengenai kemampuan petugas medis adalah dalam tabel di bawah ini :

Tabel 4.11
Jawaban Responden Mengenai Kemampuan Petugas Medis

Penilaian	Jumlah	Persentase
5 Sangat Setuju	8	27 %
4 Setuju	16	53 %
3 Netral	6	20 %
2 Tidak Setuju	0	0 %
1 Sangat Tidak Setuju	0	0 %
TOTAL	30	100 %

Sumber : Penelitian 11 Juni 2009

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden mengenai kemampuan petugas medis dalam memberikan pelayanan kesehatan sesuai bidangnya yaitu sebanyak 16 (enam belas) orang atau 53 % menjawab setuju.

Dengan perkembangan masyarakat maka akan membawa dampak bagi perlakuan dalam hal ini pemberian pelayanan kesehatan bagi tahanan dan warga binaan di Rumah Tahanan Negara Klas I Cipinang tentunya menuntut kemampuan petugas dalam hal ini medik dalam memberikan pelayanan kesehatan tersebut dalam bidang tugasnya.

Hal ini dikatakan oleh seorang dokter Rumah Tahanan Negara Klas I Cipinang, *"setiap dokter harus memahami hal yang menjadi bidang tugasnya sehingga pasien merasa puas dan nyaman dilayani, diantaranya melaksanakan pelayanan sesuai dengan program yang telah ditetapkan."*

Adapun jawaban responden mengenai ketepatan waktu adalah dalam tabel di bawah ini :

Tabel 4.12
Jawaban Responden Mengenai Ketepatan Waktu

Penilaian	Jumlah	Persentase
5 Sangat Setuju	8	27 %
4 Setuju	15	50 %
3 Netral	6	20 %
2 Tidak Setuju	1	3 %
1 Sangat Tidak Setuju	0	0 %
TOTAL	30	100 %

Sumber : Penelitian 11 Juni 2009

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden mengenai ketepatan waktu waktu pelayanan sesuai jadwal yaitu sebanyak 15 (lima belas) orang atau 50 % menjawab setuju. Ini memberikan gambaran bahwa petugas medis Rumah Tahanan Negara Klas I Cipinang sudah sesuai atau tepat waktu. Hal ini senada dengan seorang dokter bahwa, *"bahwa waktu yang diberikan kepada pasien pada dasarnya merupakan bentuk dan komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien."* Sehingga dapat disimpulkan baik buruknya suatu pelayanan dapat diukur apakah

pelayanan tersebut mampu memberikan pelayanan tepat waktu kepada pasien atau tidak berbelit-belit. Dengan pelayanan yang tepat waktu maka pihak yang terlayani tidak menunggu lama untuk menerima pelayanan.

4. Aspek koresponsifan (*Responsives*)

Ketanggapan merupakan kesigapan baik petugas medis maupun petugas Rumah Tahanan Negara Klas I Cipinang dalam memberikan suatu respon kepada tahanan atau warga binaan terhadap masalah yang disampaikan kepadanya. Pelayanan yang cepat dan tanggap layaknya adalah kemudahan petugas untuk memberikan pelayanan cepat, tepat dan kemauan memberikan pertolongan kepada pasien yang memerlukan bantuan Adapun jawaban responden mengenai aspek yang koresponsifan (*responsives*) yang terdiri dari memberikan pelayanan cepat tepat, tidak berbelit-belit dan tanggap terhadap penyakit yang diderita pasien terdapat dalam tabel di bawah ini :

Tabel 4.13

Jawaban Responden Mengenai Kesiediaan Petugas Medis Dalam Memberikan Layanan Dengan Cepat Dan Tepat

Penilaian	Jumlah	Persentase
5 Sangat Setuju	3	10 %
4 Setuju	15	50 %
3 Netral	7	23 %
2 Tidak Setuju	5	17 %
1 Sangat Tidak Setuju	0	0 %
T O T A L	30	100 %

Sumber : Penelitian 11 Juni 2009

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden mengenai kesiediaan petugas medis dalam memberikan layanan dengan cepat dan tepat yaitu sebanyak 15 (lima belas) orang atau 50 % menjawab setuju.

Dari hal tersebut dapat dikatakan bahwa kecepatan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada tahanan dan warga binaan petugas medik selalu memberikan pelayanan tepat pada waktunya. Hal ini sesuai ketika penulis berkunjung ke ruangan Poliklinik

Rumah Tahanan Negara Klas I Cipinang, bahwa petugas medis diberikan jadwal piket, sehingga ketika pasien baik waktu pagi, siang dan malam sudah ada jadwalnya dan sewaktu-waktu dapat dihubungi sehingga membawa dampak petolongan kepada pasien dalam hal ini tahanan maupun warga binaan akan segera dapat diberikan pada pasien yang memerlukan. Hal ini diperkuat seorang dokter katakan, "*petugas medis selalu berada di tempat berdasarkan jadwal sehingga bila pasien memerlukan petugas dengan sigap melayani pasien tersebut.*"

Adapun jawaban responden mengenai petugas medis dalam melayani pasien tidak berbelit-belit adalah dalam tabel di bawah ini :

Tabel 4.14
Jawaban Responden Mengenai Petugas Dalam Melayani
Tidak Berbelit-belit

Penilaian	Jumlah	Persentase
5 Sangat Setuju	2	7 %
4 Setuju	16	53 %
3 Netral	8	27 %
2 Tidak Setuju	4	13 %
1 Sangat Tidak Setuju	0	0 %
T O T A L	30	100 %

Sumber : Penelitian 11 Juni 2009

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden mengenai petugas dalam melayani pasien tidak berbelit-belit yaitu sebanyak 16 (enam belas) orang atau 53 % menjawab setuju. Ini memberikan gambaran bahwa petugas medis Rumah Tahanan Negara Klas I Cipinang dalam memberikan pelayanan tidak berbelit-belit, artinya bahwa seorang tahanan atau warga binaan yang mengalami sakit tidak mendapatkan kesulitan dalam rangka mendapatkan pelayanan.

Hal ini dikatakan oleh seorang petugas penjagaan bahwa : "*tahanan ataupun warga binaan yang memerlukan bantuan mendapatkan pelayanan kesehatan tidaklah sulit, dia*

memberikan contoh pada waktu jaga malam ada seorang tahanan pada malam hari mendadak sakit, petugas medis segera datang ketika dihubungi.”

Adapun jawaban responden mengenai petugas medis tanggap terhadap penyakit yang diderita pasien adalah dalam tabel di bawah ini :

Tabel 4.15
Jawaban Responden Mengenai Petugas Medis Tanggap Terhadap Penyakit Yang Diderita Pasien

Penilaian	Jumlah	Persentase
5 Sangat Setuju	5	17 %
4 Setuju	18	60 %
3 Netral	4	13 %
2 Tidak Setuju	3	10 %
1 Sangat Tidak Setuju	0	0 %
TOTAL	30	100 %

Sumber : Penelitian 11 Juni 2009

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden mengenai petugas medis tanggap terhadap penyakit yang diderita pasien yaitu sebanyak 18 (delapan belas) orang atau 60 % menjawab setuju. Ini memberikan gambaran bahwa jawaban responden mengenai kesigapan atau ketanggapan petugas Poliklinik Rumah Tahanan Negara Klas I Cipinang dalam memberikan pelayanan khususnya memberikan pelayanan kesehatan kepada tahanan yang sakit merupakan bentuk dari kepedulian petugas poliklinik dalam memberikan pelayanan kesehatan.

5. Aspek jaminan (*Assurance*)

Dimensi jaminan dalam pelayanan kesehatan dikatakan sebagai *key point*, karena baik buruknya suatu kualitas pelayanan terdapat dan biasanya terbentuk dari dimensi ini, seperti pengetahuan petugas dalam menganalisa penyakit dan kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman serta dukungan terhadap pelayanan yang diberikan Adapun jawaban responden mengenai aspek yang jaminan (*Assurance*) yang terdiri dari

kemampuan petugas medis, memberikan rasa aman serta dukungan terhadap pelaksanaan pelayanan kesehatan terdapat dalam tabel di bawah ini :

Tabel 4.16
Jawaban Responden Mengenai Kemampuan Petugas Medis Meyakinkan Dalam Pelayanan Kesehatan

Penilaian	Jumlah	Persentase
5 Sangat Setuju	2	7 %
4 Setuju	20	67 %
3 Netral	4	13 %
2 Tidak Setuju	1	3 %
1 Sangat Tidak Setuju	0	0 %
TOTAL	30	100 %

Sumber : Penelitian 11 Juni 2009

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden mengenai jawaban kemampuan petugas medis meyakinkan dalam pelayanan kesehatan yaitu sebanyak 20 (dua puluh) orang atau 67 % menjawab setuju.

Dari hal tersebut dapat dikatakan bahwa kemampuan petugas medis dalam meyakinkan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada tahanan dan warga binaan sudah sesuai oleh karena petugas medis dalam menganalisa kondisi penyakit seorang pasien sangat penting. Karena berhubungan dengan hidupnya seseorang.

Hal ini diperkuat oleh Kasi Pelayanan yang mengatakan, "*petugas medis harus memiliki kemampuan sebelum dilakukan pengobatan lebih lanjut terlebih dahulu dianalisis terhadap penyakit pasien oleh dokter yang sudah memiliki pengalaman sehingga kesalahan analisis terhadap penyakit akan kecil sekali terjadi.*"

Adapun jawaban responden mengenai perasaan aman selama berhubungan/berurusan dengan petugas medik poliklinik adalah dalam tabel di bawah ini :

Tabel 4.17
Jawaban Responden Mengenai Perasaan Aman Selama Berhubungan Atau Berurusan
Dengan Petugas Medis Poliklinik

Penilaian	Jumlah	Persentase
5 Sangat Setuju	3	10 %
4 Setuju	20	67 %
3 Netral	4	13 %
2 Tidak Setuju	0	0 %
1 Sangat Tidak Setuju	0	0 %
T O T A L	30	100 %

Sumber : Penelitian 11 Juni 2009

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden mengenai perasaan aman selama berhubungan atau berurusan dengan petugas medis poliklinik yaitu sebanyak 20 (dua puluh) orang atau 67 % menjawab setuju. Ini memberikan gambaran bahwa petugas medis Rumah Tahanan Negara Klas I Cipinang telah memberikan rasa aman kepada tahanan dan warga binaan dalam memperoleh pelayanan kesehatan.

Adapun jawaban responden mengenai dukungan dari Rumah Tahanan Negara Klas I Cipinang untuk terlaksananya pelayanan kesehatan dengan baik sudah dilakukan adalah dalam tabel di bawah ini :

Tabel 4.18
Jawaban Responden Mengenai Dukungan Dari Rumah Tahanan Negara Klas I Cipinang
Untuk Terlaksananya Pelayanan Kesehatan Dengan Baik Sudah Dilakukan

Penilaian	Jumlah	Persentase
5 Sangat Setuju	8	27 %
4 Setuju	17	57 %
3 Netral	2	7 %
2 Tidak Setuju	0	0 %
1 Sangat Tidak Setuju	0	0 %
T O T A L	30	100 %

Sumber : Penelitian 11 Juni 2009

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden mengenai dukungan dari Rumah Tahanan Negara Klas I Cipinang untuk terlaksananya pelayanan kesehatan dengan baik sudah dilakukan yaitu sebanyak 17 (tujuh belas) orang atau 57 % menjawab setuju. Ini memberikan gambaran bahwa adanya dukungan dari Rumah Tahanan Negara Klas I Cipinang untuk terlaksananya pelayanan kesehatan sudah dilakukan dengan baik.

Hal ini diperkuat oleh Kepala Rumah Tahanan Negara Klas I Cipinang mengatakan, "*walaupun adanya keterbatasan baik sumber daya manusia, anggaran tetapi kita telah melaksanakan pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan yang ada untuk memberikan kenyamanan, keamanan bagi tahanan ataupun warga binaan yang sakit.*"

4.2 Kendala dalam pelayanan kesehatan di Rumah Tahanan Negara Klas I Cipinang

Dalam memberikan analisa terhadap kendala-kendala dalam kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan bagi tahanan dan warga binaan di Rumah Tahanan Negara Klas I Cipinang, penulis mengacu pada teori kendala-kendala sebuah organisasi dimana landasan teori ini dipergunakan oleh penulis dalam melakukan penelitian tentang bagaimana kendala-kendala dalam pelayanan kesehatan bagi tahanan atau warga binaan di Rumah Tahanan Negara Klas I Cipinang yang meliputi sumber daya manusia, anggaran dan kelemahan organisasi.

4.2.1. Sumber daya manusia

Menurut Moenir (2008:15) bahwa sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi dimana kinerja organisasi sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya karyawan untuk bekerja dan berkarya secara optimal. Dalam kondisi yang demikian wajar apabila sumber daya manusia tidak bekerja dan berkarya secara optimal akan menjadi faktor yang menghambat dari pelaksanaan roda organisasi. Dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan bagi tahanan dan warga binaan sumber daya petugas tenaga medis maupun paramedis yang ada seperti dalam bab I dalam tabel 1.1, ini tentunya walaupun sudah dikatakan bahwa kualitas pelayanan dari hasil jawaban responden mengatakan sudah sesuai namun agar lebih ditingkatkan kualitas pelayanan. Maka sumber daya manusia petugas medis harus ditambah karena jumlahnya tidak sebanding dengan jumlah tahanan atau

warga binaan yang ada seperti tanggal 12 Juni 2009 jumlah tahanan dan warga binaan di Rumah Tahanan Negara Klas I Cipinang sudah mencapai \pm 1.600. Tentunya akan mempengaruhi kualitas pelayanan disamping itu perlu peningkatan pengetahuan dan keterampilan daripada petugas medis maupun paramedis dengan mengikuti diklat-diklat yang diselenggarakan oleh Departemen Hukum dan HAM dan pihak lain (Pemda, Departemen Kesehatan).

4.2.2. Anggaran

Anggaran untuk kesehatan bagi tahanan yang masih sangat minim, tentunya ini menjadi kendala dalam rangka pelayanan kesehatan bagi tahanan di Poliklinik Rumah Tahanan Negara Klas I Cipinang sehingga ini akan membawa dampak maksimalnya pelayanan yang diberikan. Untuk tercapainya kualitas layanan kesehatan yang diharapkan selain kualitas dari petugas medis sendiri juga diperlukan peningkatan anggaran untuk menunjang pelayanan kesehatan bagi tahanan dan warga binaan. Hal ini seperti dikatakan oleh Kepala Rumah Tahanan Negara Klas I Cipinang bahwa *"anggaran kesehatan bagi tahanan atau warga binaan sangat minim walau sudah diusahakan semaksimal mungkin dalam rangka memberikan pelayanan"*

4.2.3. Kelemahan Organisasi

Belum adanya kerjasama dengan rumah sakit luar dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan, karena kerja sama ini sangat diperlukan dalam rangka penanganan pasien dalam hal ini tahanan dan warga binaan yang mengalami sakit yang baik peralatan maupun perawatannya tidak tersedia di Poliklinik Rumah Tahanan Negara Klas I Cipinang seperti perlunya kerja sama dengan rumah sakit RSKO (Rumah Sakit Ketergantungan Obat) karena sebagian besar penghuni Rumah Tahanan Negara Klas I Cipinang adalah kasus narkoba dan psikotropika sehingga diperlukan penanganan yang secara khusus.