



**UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM SARJANA**

TUGAS KARYA AKHIR

**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH TAHANAN NEGARA KLAS I
CIPINANG
(STUDI TERHADAP PELAYANAN POLIKLINIK RUMAH TAHANAN NEGARA CIPINANG)**

**OLEH:
KEYNES
0606055471**

**Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Strata Satu Ilmu Administrasi**

**DEPOK
2009**



UNIVERSITAS INDONESIA

**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH TAHANAN NEGARA KLAS I
CIPINANG
(STUDI TERHADAP PELAYANAN POLIKLINIK RUMAH TAHANAN NEGARA CIPINANG)**

TUGAS KARYA AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Strata Satu Ilmu Administrasi**

**KEYNES
0606055471**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM ADMINISTRASI NEGARA
DEPOK
JUNI 2009**

Kupersembahkan Tugas Karya Akhir ini untuk.....

Tuhan Yesus Kristus, Sahabat sejawatku Yang selalu setia menemani di setiap langkahku,
thank's God what ever I do, You always with me.....

Mama yang tiada henti mendoakanku, mendukungku, membimbingku.....

Ka vera, bang Ferry, bang Gengso, yang selalu mendukung aku selama ini

My babe... Septri, terima kasih untuk cinta, ketulusan dan kesabaran yang telah diberikan kepadaku....

Bapak Achmad Fauzi S.Sos, M.E, pembimbing terbaikku atas kesabaran dan bimbingannya dalam penyelesaian Tugas Karya Akhir ini....

Bang Dede. M, Msi, Senior yang memperhatikan dan memberi dukungan pada saya dalam penulisan Tugas Karya Akhir ini.....

Sahabat-sahabat seperjuangan selama tiga setengah tahun, bang Ivan, Kafi, Fauzen, Angre, Sukron, sukses untuk apa yang telah kita lewati semuanya....

Sobat-sobat "anak negara 2006" Agung, Indah, Hesti, mba Sintia, Mbi, Awe, Zaki, Fahmi, Eboth, Sofi, dan lain-lain yang tidak disebutkan satu persatu, sukses untuk semuanya....

Akip 38 yang mengabdikan di Rutan Klas I Cipinang, Rangga, Wahyu, Komang, Eko, Tanti... CHAYO!!!!!!.....

Tuhan Berkati kita semua.....

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : **Keynes**
NPM : 0606055471
Tanda tangan :
Tanggal : 29 Juni 2009





**UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM SARJANA EKSTENSI**

LEMBAR PENGESAHAN

TKA ini diajukan oleh :
Nama : **Keynes**
NPM : 0606055471
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Judul Tugas Karya Akhir : Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Tahanan Negara Klas I Cipinang (Studi Terhadap Poliklinik Rumah Tahanan Negara Klas I Cipinang).

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian dari persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi pada program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Achmad Fauzi, S.Sos, M.E ()
Ketua Sidang : Dra. Afiati Indri Wardani, M.Si ()
Penguji : Drs. Muhammad Azis Muslim, M.Si ()
Penguji : Umanto Eko Prasetyo, S.Sos, M.Si ()

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 29 Juni 2009

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Bapa Yang Maha Kasih karena hanya atas berkat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas karya akhir yang berjudul **“ Kualitas Pelayanan Kesehatan Rumah Tahanan Negara Di Rumah Tahanan Klas I Cipinang”**(Studi Terhadap Pelayanan Poliklinik Rumah Tahanan Negara Klas I Cipinang). Tujuan penulisan tugas karya akhir ini adalah untuk memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Ilmu Administrasi Negara Program Ekstensi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.

Dalam proses pembuatan tugas karya akhir ini banyak melibatkan orang lain. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, baik semasa perkuliahan maupun pada saat penyusunan tugas karya akhir ini akan sulit bagi saya untuk menyelesaikan masa kuliah ini. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini secara jujur dan tulus penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis:

1. Prof. Dr. Bambang Shergi Laksmono, M Sc, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.
2. Dr. Roy.V. Salomo, M.Soc. Sc, selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.
3. Drs. Asrori, MA, FLMI, selaku Ketua Program Sarjana Ekstensi Departemen Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.
4. Drs. Muh. Azis Muslim, Msi selaku Sekretaris Program Ekstensi Departemen Ilmu Adminsitrasi FISIP UI
5. Dra. Afiati Indri Wardani, M.si selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Program Sarjana Ekstensi, Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.
6. Achmad Fauzi, S.Sos, M.E. selaku dosen Pembimbing tugas karya akhir saya yang selama penyusunan tugas karya akhir ini selalu memberi bimbingan, perhatian, dorongan, saran serta kritik.

7. Drs. Moh. Riduansyah, M.si selaku Penasehat Akademis selama penulis belajar di Program Administrasi Negara FISIP Universitas Indonesia atas bimbingannya selama ini.
8. Umanto Eko P, M.Si selaku Sekretaris sidang terimakasih untuk bimbingannya.
9. Edi Kurniadi, Bc.IP, S.H, M.Si, selaku Kepala Rumah Tahanan Negara Klas I Cipinang
10. Andi Syarief A.Md.IP, S.H, selaku Kepala Seksi Pelayanan Tahanan.
11. *Special Thanks For* Superman Harianjah Bc.IP, SH, M.Si dan Dra. Sri Puguh Budi Utami M.Si , yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti studi ini.
12. Seluruh pengajar di Departemen Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Indonesia yang telah berjasa dalam memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.

Akhir kata peneliti berharap semoga tugas karya akhir ini dapat berguna bagi semua pihak, dan tentunya TKA ini sangat terbuka atas saran dan kritik yang membangun demi tercapainya suatu perbaikan dalam perkembangan ilmu pengetahuan.

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

Sebagai civitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **Keynes**
NPM : 0606055471
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Departemen : Administrasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis Karya : Tugas Karya Akhir

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

Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Tahanan Negara Klas I Cipinang (Studi Terhadap Pelayanan Poliklinik Rumah Tahanan Negara Klas I Cipinang)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, 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: Depok

Pada tanggal: 29 Juni 2009

Yang menyatakan

(Keynes)

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN TKA.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	vi
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Pokok Permasalahan.....	7
1.3 Tujuan penelitian.....	8
1.4 Signifikansi Penelitian.....	8
1.4.1 Signifikansi Akademis.....	8
1.4.2 Signifikansi Praktis.....	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II KERANGKA TEORI DAN METODE PENELITIAN	
2.1 Tinjauan Pustaka.....	9
2.2 Kerangka Teori.....	14
2.2.1 Administrasi Negara Dalam Pelayanan publik.....	14
2.2.2 Pengertian Pelayanan.....	16
2.2.3 Kualitas Pelayanan.....	17
2.2.4 Ukuran Kualitas Layanan.....	21
2.2.5 Operasionalisasi Konsep.....	25
2.3 Metode Penelitian.....	27
2.3.1 Jenis Penelitian.....	28
2.3.2 Populasi Dan Sampel.....	28
2.3.2.1 Populasi.....	28
2.3.2.2 Sampel.....	28
2.3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	29
2.3.3.1 Studi Kepustakaan.....	29
2.3.3.2 Studi Lapangan.....	29
2.3.4 Teknik Pengolahan Data.....	29
2.3.5 Teknik Analisa Data.....	29
BAB III GAMBARAN UMUM RUMAH TAHANAN KLAS I CIPINANG	
3.1 Keadaan Umum Rumah Tahanan Negara Klas I Cipinang.....	31
3.1.1 Struktur Organisasi Dan Tata Kerja.....	32
3.1.2 Keadaan SDM Rumah Tahanan Negara Klas I Cipinang.....	34
3.1.2.1 Berdasarkan Golongan.....	35
3.1.2.2 Berdasarkan Tugas Dan Fungsi.....	36
3.1.2.2.1 Petugas Bagian Pengamanan (KP Rutan).....	38

3.1.2.2.2 Petugas Bagian Pelayanan.....	39
3.1.2.2.3 Petugas Bagian Pengelolaan.....	40
3.1.2.2.4 Petugas Bagian Tata Usaha.....	41
3.1.2.3 Berdasarkan Tingkat Pendidikan Dan Diklat Yang Diikuti.....	41
3.1.3 Keadaan Penghuni.....	44
3.1.4 Keadaan Poliklinik.....	44

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.....	47
4.2 Kendala Dalam Pelayanan Kesehatan	
Di Rumah Tahanan Negara Klas I Cipinang.....	63
4.2.1 Sumber Daya Manusia.....	63
4.2.2 Anggaran.....	64
4.2.3 Kelemahan Organisasi.....	64

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	65
5.2 Saran.....	65

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

- **KUISIONER PENELITIAN KUALITAS PELAYANAN POLIKLINIK RUTAN KLAS I CIPINANG**
- **PEDOMAN WAWANCARA DALAM RANGKA PENGUMPULAN DATA**

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

1.1	Daftar Petugas Medis Rumah Tahanan Negara Klas I Cipinang.....	5
2.1	Tinjauan pustaka.....	11
2.2	Skala Pengukuran Servqual.....	25
2.3	Operasional Konsep.....	26
2.4	Jumlah Pasien.....	28
3.1	Sumber Daya Petugas Rumah Tahanan Negara Klas I Klas I Cipinang berdasarkan Golongan.....	31
3.2	Jenis Diklat Yang Telah Diikuti.....	43
3.3	Peralatan Kesehatan Poliklinik Rumah Tahanan Negara Klas I Cipinang.....	45
4.1	Data Jenis Penyakit Responden.....	47
4.2	Data Umur Responden.....	48
4.3	Jawaban Responden Mengenai Peralatan Yang Dimiliki Poliklinik Rumah Tahanan Negara Klas I Cipinang.....	50
4.5	Jawaban Responden Mengenai Sarana Fisik Poliklinik Rumah Tahanan Negara Klas I Cipinang.....	51
4.6	Jawaban Responden Mengenai Tersedianya Informasi Di Poliklinik Rumah Tahanan Negara Klas I Cipinang Berupa Papan Pengumuman.....	52
4.7	Jawaban Responden Mengenai Perhatian Petugas Secara Individu Terhadap Tahanan Yang Sakit	53
4.8	Jawaban Responden Mengenai Petugas Medis Memahami Akan Kebutuhan Tahanan Yang Sakit	54
4.9	Jawaban Responden Mengenai Keramahan Petugas Medis Dalam Melayani Pasien.....	55
4.10	Jawaban Responden Mengenai Prosedur Tetap Dalam Pelayanan.....	56
4.11	Jawaban Responden Mengenai Kemampuan Petugas Medis	56
4.12	Jawaban Responden Mengenai Ketepatan Waktu.....	57
4.13	Jawaban Responden Mengenai Kesiediaan Petugas Medis Dalam Memberikan Layanan Dengan Cepat Dan Tepat.....	58
4.14	Jawaban Responden Mengenai Petugas Dalam Melayani Tidak Berbelit-belit.....	59
4.15	Jawaban Responden Mengenai Petugas Medis Tanggap Terhadap Penyakit Yang Diderita Pasien.....	60
4.16	Jawaban Responden Mengenai Kemampuan Petugas Medis Meyakinkan Dalam Pelayanan Kesehatan.....	61
4.17	Jawaban Responden Mengenai Perasaan Aman Selama Berhubungan Atau Berurusan Dengan Petugas Medis Poliklinik.....	62
4.18	Jawaban Responden Mengenai Dukungan Dari Rumah Tahanan Negara Klas I Cipinang Untuk Terlaksananya Pelayanan Kesehatan Dengan Baik Sudah Dilakukan.....	62

DAFTAR GAMBAR

1.1	Data Penyakit Poliklinik Rumah Tahanan Negara Klas I Cipinang Bulan Februari 2009.....	7
3.1	Struktur Organisasi Rumah Tahanan Negara Klas I Cipinang Berdasarkan Keputusan Menteri Kehakiman Nomor M. .05.PR.07.03 Tahun 2007 tanggal 27 Februari 2007.....	33
3.2	Sumber Daya Petugas Berdasarkan Tugas.....	36
3.3	Petugas Kesatuan Pengamanan.....	38
3.4	Petugas Pelayanan Tahanan.....	39
3.5	Petugas Pengelolaan.....	40
3.6	Petugas Tata Usaha.....	41
3.7	Tingkat Pendidikan SDM Petugas Rumah Tahanan Negara Klas I Cipinang.....	42

