



KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI LEMBAGA PEMASYARAKATAN KELAS IIA JAMBI

Angel Siholmarito Manulang ^{1)*}; Riri Maria Fatriani ²⁾; Dinda Syufradian Putra ³⁾

¹⁾ *angelsiholmarito05@gmail.com, Universitas Jambi*

²⁾ *ririmariafatriani@unja.ac.id, Universitas Jambi*

³⁾ *dinda8966@unja.ac.id, Universitas Jambi*

*penulis korespondensi

Abstract

At the Jambi Class II A Penitentiary, there are still no inpatient rooms, only a quarantine room that mixes infectious diseases with serious illnesses, limited access to medications, inadequate emergency room facilities, and a shortage of medical staff. Based on this analysis, the issue that has to be investigated is how the Jambi Class II A Prison's health services are given, with the goal of being able to assess and evaluate the quality of health care that inmates receive there. utilizing the Zeithaml, Parasuraman, and Berry theory of service quality, which uses five indicators: tangible physical evidence, responsiveness, assurance, reliability, and empathy (empathy). This study employs a combination of qualitative and quantitative research methodologies, sometimes known as a mix method with a descriptive approach. In- depth interviews with the medical personnel and guidance and care sub-section were conducted using the necessary sample of 90 questionnaire responses for inmates. The sampling approach used was nonprobability sampling, and the triangulation method was source triangulation. The Jambi Class II A Penitentiary's health services for inmates are quite good, as shown by the fact that the overall score of the five dimensions acquired is 318, or 71%, and falls into the agree group. The highest dimension of service quality coverage, with a percentage of 77%, is tangibles, with a score of 348. Reliability comes in second with a percentage of 329, empathy comes in third with a score of 314 and a percentage of 70%, responsiveness comes in fourth with a score of 310 and a percentage of 69%, and guarantee comes in last with a score of 290 and a percentage of 64%. Researchers' extensive observations, interviews, and documentation all support this. Given that the Jambi Class II A Penitentiary is already severely overcapacity, it is imperative to improve physical facilities in order to overcome the current challenges. These include fixing the emergency room, hiring enough qualified medical personnel, and providing isolation rooms for infectious diseases and severe diseases.

Keywords: *Correctional Institutions, Inmate Health, Quality of Service*

Abstrak

Di Lembaga Pemasyarakatan Kelas II A Jambi masih terdapatnya belum ada ruang rawat inap, hanya ada ruang karantina yang mencampurkan penyakit menular dengan penyakit serius, akses obat-obatan yang terbatas, dan kurangnya tenaga medis. Berdasarkan analisis tersebut, maka permasalahan yang ingin diteliti adalah bagaimana pelayanan kesehatan di Lapas Kelas IIA Jambi, dengan tujuan untuk dapat menilai dan mengevaluasi kualitas pelayanan kesehatan yang diterima oleh narapidana yang berada di Lapas. Dengan menggunakan teori kualitas pelayanan Zeithaml, Parasuraman, dan Berry, yang menggunakan lima indikator yaitu bukti fisik yang berwujud (tangible), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), keandalan (reliability), dan empati (empathy). Penelitian ini menggunakan metode campuran yaitu metodologi penelitian kualitatif dan kuantitatif, dengan pendekatan deskriptif. Wawancara mendalam dengan petugas medis dan sub-bagian bimbingan dan perawatan dilakukan dengan menggunakan sampel yang diperlukan adalah 90 responden kuesioner untuk narapidana. Pendekatan pengambilan sampel yang digunakan adalah nonprobability sampling, dan metode triangulasi yang digunakan adalah triangulasi sumber. Layanan kesehatan di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Jambi sudah cukup baik, terlihat dari skor keseluruhan dari lima dimensi yang diperoleh adalah 318 atau 71%, dan masuk dalam kategori setuju. Dimensi cakupan kualitas layanan yang paling tinggi, dengan persentase 77%, adalah bukti fisik, dengan skor 348. Keandalan berada di urutan kedua dengan persentase 329, empati berada di urutan ketiga dengan skor 314 dan persentase 70%, daya tanggap berada di urutan keempat dengan skor 310 dan persentase 69%, dan jaminan berada di urutan terakhir dengan skor 290 dan persentase 64%. Pengamatan, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan oleh para peneliti mendukung hal ini. Mengingat bahwa Lapas Kelas II A Jambi sudah sangat kelebihan kapasitas, sangat penting untuk meningkatkan fasilitas fisik untuk mengatasi tantangan saat ini. Hal ini termasuk memperbaiki ruang gawat darurat, mempekerjakan tenaga medis yang cukup berkualitas, dan menyediakan ruang isolasi untuk penyakit menular dan penyakit parah.

Kata Kunci: Lembaga Pemasyarakatan, Kesehatan Narapidana, Kualitas Pelayanan



PENDAHULUAN

Di Indonesia upaya dalam melindungi hak kesehatan tertuang didalam UU No. 17 Tahun 2023 tentang tenaga kesehatan yang mengatakan bahwa upaya kesehatan adalah segala bentuk kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan yang dilakukan secara terpadu dan berkesinambungan untuk memelihara dan meningkatkan derajat Kesehatan masyarakat dalam bentuk promotif, preventif, kuratif, rehabilitative, dan/atau paliatif oleh Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, dan/atau masyarakat (Presiden RI, 2023). Kesehatan merupakan faktor utama kesejahteraan masyarakat yang menjadi perhatian utama pemerintah pusat maupun daerah dalam pelayanan publik.

Hak Asasi Manusia dinyatakan didalam pembukaan UUD, yang mengamanatkan bahwa negara memiliki tugas yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, dan mencerdaskan kehidupan bangsa (Asshidique et al., 1945). Komponen kesejahteraan yang harus dicapai sesuai dengan prinsip-prinsip nasional Indonesia adalah kesehatan, yang termasuk didalam hak asasi manusia. Upaya untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan adalah dengan menyediakan tenaga kesehatan yang berkompeten. Hal ini sesuai dengan UU No. 17 Tahun 2023 tentang upaya kesehatan, sumber daya kesehatan, dan pengelolaan kesehatan untuk meningkatkan derajat yang setinggi-tingginya berdasarkan prinsip kesejahteraan, pemerataan, partisipatif, untuk dapat meningkatkan pelayanan kesehatan yang bermutu.

Dalam UU No. 22 Tahun 2022 tentang pemasyarakatan, mengatakan bahwasanya narapidana adalah terpidana yang sedang menjalani pidana penjara untuk waktu tertentu dan seumur hidup atau terpidana mati yang sedang menunggu pelaksanaan putusan, yang sedang menjalani pembinaan di Lembaga pemasyarakatan (Dasar et al., 2022). Lembaga pemasyarakatan atau yang biasa disebut Lapas adalah Lembaga atau tempat yang menjalankan fungsi pembinaan terhadap Narapidana. Untuk dapat meningkatkan kesehatan dan keselamatan narapidana perlunya membuktikan bahwa di Lapas perlu menghargai hak asasi manusia, dan apabila terjadinya pelanggaran hak asasi manusia di Lapas maka akan menimbulkan keadaan bahaya bagi petugas dan narapidana. Petugas Pemasyarakatan menurut UU No. 22 Tahun 2022 adalah pejabat fungsional penegak hukum yang diberi wewenang berdasarkan Undang-Undang untuk dapat melaksanakan tugas pemasyarakatan dalam sistem peradilan pidana.

Berdasarkan data yang diperoleh, di dalam Lembaga Pemasyarakatan Kelas I Cipinang masih terdapat tidak adanya ruang rawat inap, ruang karantina yang masih digabungkan antara penyakit menular dan penyakit berat, ketersediaan obat-obatan yang masih terbatas, fasilitas ruang IGD yang masih kurang memadai, serta tenaga medis yang masih terbatas (Desa et al., 2022). Di dalam permasalahan tersebut juga terjadi di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Jambi seperti, terbatasnya jumlah tenaga medis,. Melalui permasalahan tersebut maka perlu untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan Kesehatan di dalam Lapas lebih baik lagi.

Di dalam Lembaga Pemasyarakatan jumlah narapidana terus meningkat dalam beberapa tahun terakhir. Berdasarkan informasi yang diperoleh di dalam Sistem Database Pemasyarakatan pada tahun 2019 sebanyak 260. 752 orang, lalu pada tahun 2020 sebanyak 252. 037 orang, di tahun 2021 sebanyak 270. 054 orang, tahun 2022 sebanyak 270. 780 orang, dan di tahun 2023 sebanyak 267. 149 orang tersebar didalam 33 Kanwil atau 525 Lapas dan Rutan yang ada di seluruh Indonesia termasuk narapidana dan tahanan yang ada di Lapas Kelas IIA Jambi (Direktorat Jenderal Pemasyarakatan Kementerian Hukum dan HAM RI, 2015).

Jumlah Narapidana dan Tahanan di Lapas Kelas IIA Jambi berdasarkan Kasubsi Registrasi Lapas Kelas IIA Jambi, pada tahun 2021 jumlah narapidana ialah 1014 orang dan tahanan berjumlah 244 orang dengan total ialah 1258 orang, lalu pada tahun 2022 jumlah narapidana sebanyak 1158 orang dan tahanan ialah 195 orang dengan total ialah 1355 orang, dan terakhir di tahun 2023 jumlah narapidana sebanyak 1176 orang dan tahanan ialah 250 orang



dengan total 1436 orang. Berdasarkan data tersebut Lapas Kelas IIA Jambi memiliki masalah over kapasitas, yang seharusnya daya tampung 400 orang kini menjadi 1436 orang dikarenakan Lapas Kelas IIA Jambi merangkap menjadi rutan serta tahanan yang baru atau yang masih menunggu persidangan akan dimasukkan kedalam Lapas Kelas IIA Jambi.

Selain masalah over kapasitas tersebut, Lapas Kelas IIA Jambi juga mengalami kesulitan di dalam memberikan pelayanan Kesehatan kepada narapidananya. Berdasarkan data yang diperoleh di dalam Lapas Kelas IIA Jambi jumlah KPP (Angka kunjungan narapidana dan tahanan laki-laki untuk konsultasi, pemeriksaan dan pengobatan) ada yang semakin bertambah dan ada yang semakin berkurang setiap bulannya berikut data yang diperoleh :

Bulan	Tahun 2021	Tahun 2022	Tahun 2023
Januari	706	1136	1294
Februari	940	810	767
Maret	787	494	515
April	789	917	475
Mei	537	-	693
Juni	1136	671	512
Juli	1033	1745	563
Agustus	1109	1772	548
September	1226	1715	548
Oktober	1085	2044	696
November	1199	2112	690
Desember	780	843	843

Sumber: Kasi Binadik Lapas Kelas IIA Jambi

Dapat disimpulkan bahwa Lapas Kelas IIA Jambi memiliki penyakit yang dapat menular dan dapat mengalami peningkatan dalam jumlah penanganannya serta memerlukan perawatan yang lebih sering (Sanusi, 2016). Pelayanan kesehatan yang lebih khusus diperlukan untuk dapat menangani penyediaan layanan kesehatan bagi warga binaan yang sedang sakit, seperti ruangan yang diisolasi dari warga binaan yang tidak sakit, penyediaan obat-obatan sesuai dengan kebutuhan pasien, dan bantuan tenaga medis yang khusus di dalam penanganannya.

Berdasarkan pelayanan dan perawatan Kesehatan, Lapas Kelas IIA Jambi memiliki 1 dokter umum, 1 psikolog. dan 4 perawat yang siap sedia 24 jam di dalam Klinik Pratama yang bertujuan sebagai adanya tenaga Kesehatan yang profesional yang berkompeten baik dari segi kuantitas maupun kualitas sehingga dapat bekerja sebaik mungkin di dalam memberikan layanan Kesehatan terutama kepada narapidana dan tahanan.

Penelitian ini merujuk pada penelitian terdahulu yang dimana sebagai penunjang untuk permasalahan yang diteliti yaitu:

Judul	Teori	Metode	Hasil
Implementasi Pemberian Hak Pelayanan Kesehatan dan Makanan Yang Layak Bagi Narapidana Menurut Undang-Undang No. 12 Tahun 1995 Tentang Pemasarakatan	Konsep Hak Asasi Manusia, Sistem Pemasarakatan.	Yuridis Empiris.	Penyediaan makanan dan layanan kesehatan bagi narapidana sudah cukup baik. Lapas Perempuan Kelas II B Jambi menghadapi sejumlah tantangan, termasuk kurangnya ketersediaan makanan dan sarana prasarana kesehatan yang memadai, sumber daya manusia, dan kendala keuangan yang membuat narapidana tidak dapat menerima BPJS ketika



(Studi di Lembaga Pemasyarakatan Kelas II B Jambi).			memberikan pelayanan kesehatan rujukan (Gulo, 2022).
Implementasi Program Pemenuhan Hak Narapidana Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan dan Makanan Yang Layak di Lembaga Pemasyarakatan Kelas II B Tenggarong.	Kebijakan Publik, Implementasi Kebijakan Publik.	Kualitatif.	Pelaksanaan layanan kesehatan dan makanan yang layak bagi narapidana di Lapas Tenggarong belum berjalan dengan baik. Hal ini disebabkan oleh kurangnya tenaga kesehatan yang ditugaskan untuk memberikan pelayanan kesehatan. Keterbatasan waktu membuat layanan Kesehatan Lapas Tenggarong tidak dapat melakukan pemeriksaan rutin terhadap narapidana (Maulana et al., 2019).
Evaluasi Implementasi Pelayanan Kesehatan Terhadap Narapidana Lanjut Usia di Rutan Kelas II B Gresik.	Implementasi Pelayanan Kesehatan.	Kualitatif.	Implementasi Rutan Gresik terhadap pemenuhan hak dalam pelayanan kesehatan bagi WBP lansia sudah berjalan cukup baik, namun masih terdapat tantangan dan kekurangan yang ada seperti kurangnya sarana dan prasarana serta kekurangan petugas pemasyarakatan (Saputra & Pemasyarakatan, 2021).

Sumber: data diolah (2024)

Melalui hal tersebut, perbedaan letak penelitian ini terdapat pada teori, fokus, tahun, serta lokasi yang digunakan. Permasalahan didalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan kesehatan pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Jambi dengan tujuan penelitian adalah untuk dapat mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan Kesehatan yang diberikan kepada narapidana di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Jambi.

KAJIAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan adalah ketidaksesuaian antara harapan konsumen dengan persepsi konsumen menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry yang dikutip didalam Wiwik Sulistiyowati. Hal ini menunjukkan bahwa ketika pelayanan dirasakan memenuhi harapan, maka pelayanan tersebut dianggap memiliki persepsi kualitas yang baik (Wiwik, 2018). Ketika sebuah pelayanan melebihi harapan konsumen, maka pelayanan tersebut dianggap berkualitas akan tetapi jika pelayanan tersebut tidak sesuai dengan harapan maka pelayanan tersebut dapat diklasifikasikan dengan pelayanan yang kualitasnya rendah.

Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry, lima dimensi kualitas pelayanan adalah bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Melalui kelima dimensi tersebut dapat digunakan untuk dapat menentukan kualitas pelayanan prima dengan memungkinkan penyedia pelayanan dapat secara tepat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggannya serta mengunggulkan pelayanan yang akurat untuk dapat mengimbangi harapan pelanggan tersebut.



Layanan Kesehatan

Kesehatan merupakan suatu kebutuhan dasar bagi masyarakat, dan setiap warga negara memiliki hak untuk dapat dilindungi oleh UUD agar mendapatkan Kesehatan yang baik. Setiap negara memahami bahwasanya aset terbaik untuk mencapai kemakmuran adalah Kesehatan yang baik. Di dalam memperbaiki pelayanan Kesehatan merupakan suatu investasi sumber daya manusia untuk dapat mencapai masyarakat yang sejahtera (*Welfare Society*) (Hadiyono, 2020).

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian campuran yaitu metode kuantitatif dan kualitatif dengan pendekatan secara deskriptif. Alasan penelitian menggunakan metode campuran adalah untuk dapat mengetahui bagaimana standar kualitas pelayanan kepada narapidana di Lapas Kelas IIA Jambi secara kuantitatif dan melalui data secara kuantitatif akan diperkuat dengan hasil penelitian kualitatif. Semua data yang dikumpulkan tersebut merupakan jawaban terhadap apa yang sudah diteliti (Susilowati, 2017). Lokasi penelitian ini terdapat di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Jambi di Jalan Kapten Pattimura KM. 8, Kota Jambi alasan peneliti mengambil Lokasi tersebut dikarenakan dari 10 lapas yang ada di Jambi, Lapas Kelas IIA Jambi merupakan lapas yang sudah over kapasitas dan berbagai macam penyakit ada dengan fokus penelitian adalah bagaimana standar kualitas pelayanan Kesehatan di Lapas Kelas IIA Jambi dilihat dari data 2021-2023.

Populasi dalam penelitian ini adalah narapidana Lapas Kelas IIA Jambi dengan sampel yang didapat dari rumus slovin adalah 10 % diperoleh sebanyak 90 narapidana dengan menggunakan Teknik purposive sampling. Informan dalam penelitian ini ialah Sub Seksi Bimbingan dan Perawatan, Petugas Medis, serta Narapidana. Dengan menggunakan 2 sumber data yaitu Data Primer dan Data Sekunder, Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi, dokumentasi, serta kuesioner dengan Teknik analisis data nya yaitu Reduksi data, Penyajian data, serta Penarikan Kesimpulan dan keabsahan data yang digunakan yaitu Triangulasi Sumber.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Dalam Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Jambi

Menurut data, sebanyak 780 orang dikonsultasikan, diperiksa, dan dirawat pada tahun 2021, lalu jumlah ini meningkat menjadi 843 orang pada tahun 2022, dan 843 orang pada tahun 2023 dengan dua kelompok terakhir untuk dapat dievaluasi dalam perawatan tambahan. Lapas Kelas IIA Jambi menghadapi tantangan di dalam menyediakan layanan kesehatan bagi narapidana, termasuk kurangnya tenaga medis, kurangnya fasilitas kesehatan, dan terbatasnya ruangan sarana dan layanan kesehatan. Oleh sebab itu, beberapa pasien dirujuk ke dalam instansi kesehatan lain seperti Rumah Sakit Raden Mattaher dan Rumah Sakit Abdul Manaf yang telah bekerja sama dengan Lapas Kelas II A Jambi. Hal ini menunjukkan bahwa untuk menjamin narapidana menerima layanan kesehatan yang layak sesuai dengan standar layanan yang ditetapkan, fasilitas di dalam lapas dan tenaga medis perlu untuk ditingkatkan.

Di dalam pelayanan kesehatan di Lapas Kelas IIA Jambi menyatakan bahwa langkah pertama dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada narapidana di Lapas atau Rutan petugas medis melakukan skrining atau pemeriksaan terlebih dahulu kepada WBP yang baru masuk di Klinik Pratama Lapas Kelas IIA Jambi. Dari 1436 narapidana yang berada di Lapas Kelas II A Jambi, 90 orang diantaranya yang menggunakan layanan kesehatan di Klinik Pratama akan menjadi responden dalam penelitian ini. Hal ini dapat dibagi menjadi beberapa kategori berdasarkan karakteristik responden, seperti usia, agama, suku, pendidikan, tindak pidana, dan lama pidana. Dalam kelompok usia, usia 25 tahun merupakan persentase terbesar dari



responden yang ada sebanyak 8,9 %, lalu agama Islam merupakan persentase terbesar yaitu 84,3 %, suku Melayu merupakan suku paling tertinggi dari hasil kuesioner yaitu 51,7 %, pendidikan terakhir SMA merupakan persentase terbesar dari responden dengan nilai 33,7 %, tindak pidana yang paling banyak dilakukan adalah narkoba yaitu 38,2 % dan masa pidana terlama WBP adalah 18 tahun dan masa pidana tercepat yaitu 1,6 bulan. Berikut merupakan hasil dari kelima dimensi yang digunakan dalam penelitian ini :

Bukti Langsung (*Tangibles*)

Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>)									
No.	Pernyataan	Skor					Nilai Tertinggi	Nilai Terendah	Total
		1	2	3	4	5			
1.	Fasilitas yang saya dapatkan dipoliklinik cukup baik.	3	6	63	164	110	45,6 %	3,3 %	346
2.	Tersedianya ruang tunggu yang nyaman saat saya melakukan pengobatan.	0	2	48	140	190	42,2 %	1,1 %	380
3.	Ruang poliklinik dilengkapi dengan fasilitas yang lengkap dan memadai.	1	2	99	132	110	36,7 %	1,1 %	344
4.	Saya mendapatkan pengarahannya dari petugas medis Ketika ingin berobat.	1	18	72	136	110	37,8 %	1,1 %	337
5.	Petugas Tenaga Medis dipoliklinik siap sedia 24 jam.	7	24	51	76	175	38,9 %	7,8 %	333
Total									1740
Rata-rata									348

Sumber: Data Olahan Penelitian Di Lembaga Pemasarakatan Kelas IIA Jambi Tahun 2024

Indikator pertama adalah Bukti Langsung (*Tangibles*), yang meliputi ruang tunggu, administrasi, dan ketersediaan ruangan. Indikator ini cukup memadai berdasarkan hasil kuesioner bukti langsung yang didapatkan dengan perolehan skor 348 dengan persentase 77 % dan masuk kedalam kategori penilaian setuju. Temuan yang diperoleh dari penelitian kuantitatif selaras dengan pernyataan yang sudah peneliti wawancara.

Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*) merupakan suatu komponen fisik maupun material yang dapat dilihat dan dapat disentuh maupun diraba dalam suatu layanan. Jika pelayanan yang diterima dianggap baik atau memenuhi harapan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut



memiliki kualitas yang ideal. Hal ini sejalan dengan hasil kuesioner yang dilakukan kepada narapidana dan hasil wawancara yang dilakukan dengan Kasi Binadik dan Dokter Umum sudah sejalan seperti yang di jelaskan pada sebelumnya. Dibuktikan bahwa fasilitas yang berada di dalam Lapas sudah disediakan dengan cukup baik dan sumber daya tenaga medis cukup secara kuantitas. Namun demikian ada beberapa temuan penting bahwasanya tenaga medis yang berada di Lapas tidak representatif hal ini sesuai dengan hasil kuesioner yang sudah terisi oleh narapidana.

Keandalan (*Reliability*)

Keandalan (<i>Reliability</i>)									
No.	Pernyataan	Skor					Nilai Tertinggi	Nilai Terendah	Total
		1	2	3	4	5			
1.	Saya mendapatkan penanganan tenaga medis dengan cepat.	1	16	96	148	60	41, 1 %	1,1 %	321
2.	Informasi dalam mengambil tindakan pengobatan yang saya dapatkan jelas dan terarah.	0	4	123	124	80	45, 6 %	2, 2 %	331
3.	Penanganan medis yang dilakukan tepat waktu.	1	16	102	132	70	37, 8 %	1, 1 %	321
4.	Dalam perawatan dipoliklinik saya didiagnosa dengan baik.	0	16	78	136	110	37, 8 %	8, 9 %	340
Total									1313
Rata-rata									329

Sumber: Data Olahan Penelitian Di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Jambi Tahun 2024

Indikator yang kedua adalah Keandalan (*Reliability*) yang terdiri seperti dalam hal memberikan layanan yang sudah sesuai dengan jadwalnya (tepat waktu). Melalui hasil kuesioner mengenai keandalan tersebut sudah cukup memadai, dibuktikan dengan perolehan skor 329 dan masuk kedalam kategori penilaian setuju. Hasil yang diperoleh dari analisis kuantitatif tersebut sudah cukup sejalan dengan pernyataan beberapa informan.

Pelayanan yang berkualitas dapat ditingkatkan melalui kesediaan dan kemampuan dalam membantu pelanggan merespon permintaan mereka dengan cepat (Tjiptono et al., 2008). Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh selama dilapangan, maka dapat disimpulkan bahwa meskipun pelayanan telah ditetapkan, kenyataannya tidak semua narapidana dapat memperoleh akses yang sama terhadap pelayanan kesehatan dikarenakan jumlah tenaga medis tidak memadai untuk mengakomodasi hunian lapas.



Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)									
No.	Pernyataan	Skor					Nilai Tertinggi	Nilai Terendah	Total
		1	2	3	4	5			
1	Dalam memberikan keluhan saya, respon petugas medis baik.	4	24	60	176	50	48,9 %	4,4 %	314
2.	Petugas Medis terlebih dahulu peka atau inisiatif menanyakan penyakit atau keluhan saya.	2	36	57	136	85	37,8 %	2,2 %	316
3.	Saya mendapatkan bantuan dari petugas medis ketika kesulitan dalam menjalankan aktivitas saya akibat dari sakit yang saya alami	0	44	90	104	60	33,3 %	13,3 %	298
Total									928
Rata-rata									310

Sumber: Data Olahan Penelitian Di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Jambi Tahun 2024

Indikator yang ketiga adalah Daya Tanggap (*Responsiveness*) yang terdiri seperti layanan kesehatan yang dilakukan. Melalui hasil kuesioner mengenai daya tanggap tersebut sudah cukup baik, dibuktikan dengan perolehan skor 310 dan masuk kedalam kategori setuju. Hasil yang diperoleh dari analisis kuantitatif tersebut sudah cukup sejalan dengan pernyataan beberapa informan. Daya tanggap mengacu pada kecenderungan untuk dapat membantu dan memberikan bantuan yang cepat dan akurat kepada pengguna layanan, dengan mengkomunikasikan sebuah informasi yang jelas secara efektif.

Hasil kuesioner yang dilakukan kepada narapidana dan hasil wawancara yang dilakukan dengan Kasi Binadik dan Dokter Umum sudah sejalan seperti yang di jelaskan pada sebelumnya. Melalui pernyataan diatas peneliti dapat menarik kesimpulan bahwasanya dimensi daya tanggap (*responsiveness*) di Lapas Kelas IIA Jambi sudah cukup baik hal tersebut dibuktikan dalam memberikan pengobatan kepada narapidana tim tenaga medis terlebih dahulu peka dalam menanyakan kondisi narapidana tersebut, akan tetapi terdapat pernyataan yang kurang setuju yang diisi oleh narapidana dalam pengisian kuesioner tersebut.



Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (<i>Assurance</i>)									
No.	Pernyataan	Skor					Nilai Tertinggi	Nilai Terendah	Total
		1	2	3	4	5			
1.	Perilaku petugas medis membuat saya merasa aman.	1	18	75	160	75	44, 4 %	1,1 %	329
2.	Petugas medis memberikan kenyamanan dalam melakukan pengobatan.	2	14	72	168	75	46, 7 %	2,2 %	331
3.	Terdapat petugas medis yang khusus dalam menangani berbagai macam penyakit seperti sakit gigi.	27	70	45	28	30	38, 9 %	6, 7 %	200
4.	Saat mengalami ketakutan dalam perawatan petugas medis dapat meyakinkan saya.	5	24	99	120	50	36, 7 %	5, 6 %	298
Total									1158
Rata-rata									290

Sumber: Data Olahan Penelitian Di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Jambi Tahun 2024

Indikator yang keempat adalah Jaminan (*Assurance*) yang terdiri dari keterampilan dan pengetahuan tenaga medis, serta kemampuan untuk dapat menerapkan prosedur dan kebijakan yang jelas. Melalui hasil kuesioner mengenai jaminan belum cukup memadai, dibuktikan dengan perolehan skor 290 dan masuk dalam kategori penilaian kurang setuju. Hasil yang diperoleh dari analisis kuantitatif tersebut belum cukup sejalan dengan pernyataan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti. Berdasarkan hasil wawancara dari segi kuantitas, sumber daya kesehatan yang tersedia tidak mencukupi untuk dapat memenuhi kebutuhan institusi, terutama dalam hal jumlah staf kesehatan yang tersedia untuk jumlah tahanan yang sudah melebihi kapasitas.

Empati (*Empathy*)

Empati (<i>Empathy</i>)									
No.	Pernyataan	Skor					Nilai Tertinggi	Nilai Terendah	Total
		1	2	3	4	5			
1.	Saya mendapatkan perhatian saat	11	22	57	160	45	44, 4 %	1, 1 %	295



	ingin melakukan pengobatan dipoliklinik								
2.	Petugas medis memahami dan mengerti terhadap apa yang saya keluhkan didalam pemeriksaan	1	20	84	132	90	36,7 %	1,1 %	327
3.	Didalam pengobatan petugas murah senyum dan memberikan masukan yang baik kepada saya	4	34	72	128	65	35,6 %	4,4 %	303
4.	Petugas medis memberikan semangat atau dukungan kepada saya untuk segera sembuh	2	10	93	136	90	37,8 %	2,2 %	331
Total									1256
Rata-rata									314

Sumber: Data Olahan Penelitian Di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Jambi Tahun 2024

Indikator yang kelima adalah Empati (*Empathy*) seperti peduli terhadap kebutuhan setiap individu, memiliki kemampuan pendengaran yang baik. Dalam dimensi ini berkaitan dengan keramahan dan perhatian yang ditunjukkan oleh aparat penegak hukum di dalam memberikan pelayanan. Melalui hasil kuesioner mengenai empati tersebut sudah cukup baik, dibuktikan dengan perolehan skor 314 dan masuk kedalam kategori penilaian setuju. Hasil yang diperoleh dari analisis kuantitatif sudah cukup sejalan dengan pernyataan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti. Dalam variabel ini peneliti sudah mengobservasi langsung bahwasanya setiap pengobatan yang dilakukan, tenaga medis memberikan pelayanan yang cukup baik serta ramah kepada narapidana sehingga melalui hal tersebut narapidana merasa aman dan nyaman di dalam melakukan pengobatan

PENUTUP

Simpulan

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di Lapas Kelas II A Jambi dinilai sudah cukup optimal berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan yang digunakan. Dimensi Bukti Fisik (*tangibles*) dalam hal ini dinilai dengan persentase 77 % meskipun sudah cukup baik masih terdapat fasilitas ruang IGD yang kurang memadai, dan ketersediaan ruang obat-obatan yang masih terbatas. Dari dimensi kehandalan (*reliability*) dinilai dengan persentase 73 % yang dimana masih terdapatnya kurang tenaga medis yang ahli dalam menangani sebuah penyakit yang benar-benar darurat. Selanjutnya dari dimensi Daya Tanggap (*responsiveness*) diperoleh nilai persentasenya ialah 69 % didalam dimensi ini



narapidana yang membutuhkan tenaga medis dengan segera atau secepat mungkin pihak Lapas Kelas IIA Jambi sudah menerapkan sifat on call, masih adanya ruang untuk dapat meningkatkan kecepatan respons. Lalu dimensi Jaminan (*assurance*) diperoleh nilai 64 % hal ini dibuktikan dengan tenaga medis yang berada di Lapas belum sepenuhnya memiliki keahlian khusus yang diperlukan untuk dapat menangani berbagai penyakit yang dialami oleh narapidana. Terakhir dari dimensi Empati (*empathy*) diperoleh nilai 70 % hal ini dibuktikan dengan jumlah tenaga medis yang terbatas sehingga narapidana kurang merasa diperhatikan akibat over kapasitas tersebut di Lapas Kelas IIA Jambi.

Saran

Untuk dapat mengatasi kendala yang ada maka perlunya meningkatkan fasilitas fisik, pemenuhan jumlah tenaga medis terlebih dokter spesialis, tersedianya ruang isolasi penyakit menular dan ruang untuk penyakit berat mengingat Lapas Kelas IIA Jambi sudah over kapasitas maka hal ini diperlukan agar hak asasi manusia terlebih narapidana tidak terlupakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Asshidiqie, J., Hoeve, I. B. Van, Sinlae, R. A., & Ilmu, J. (1945). No Title. 1–17.
- Dasar, U., Indonesia, R., & Dasar, U. (2022). Pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2022 tentang Pemasarakatan. 143384.
- Desa, M., Serai, P., & Perspektif, L. (2022). NUSANTARA : Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial Perpajakan. Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial, 9(4), 1483–1490.
- Direktorat Jenderal Pemasarakatan Kementerian Hukum dan HAM RI. (2015). Standar Pelayanan Dasar Perawatan Kesehatan Di Lapas, Rutan, Bapas, Lpka Dan Lpas. 11, 0–146. <http://www.ditjenpas.go.id>
- Gulo, D. M. (2022). No Title. Implementasi Pemberian Hak Pelayanan Kesehatan Dan Makanan Yang Layak Bagi Narapidana Menurut Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1995 Tentang Pemasarakatan (Studi Di Lembaga Pemasarakatan Perempuan Kelas IIB Jambi).
- Hadiyono, V. (2020). Indonesia Dalam Menjawab Konsep Negara Welfare State dan Tatangannya. Jurnal Hukum, Politik Dan Kekuasaan, 1(1), 23. <https://doi.org/10.24167/jhpk.v1i1.2672>
- Hidayat, R. (2017). Hak Atas Derajat Pelayanan Kesehatan Yang Optimal. Syariah Jurnal Hukum Dan Pemikiran, 16(2), 127. <https://doi.org/10.18592/sy.v16i2.1035>
- Maulana, R., Syahrani, & Paselle, E. (2019). Implementasi Program Pemenuhan Hak Lembaga Pemasarakatan Kelas Ii B Tenggarong. 7, 8865–8878.
- Presiden RI. (2023). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan. Undang-Undang, 187315, 1–300.
- Sanusi, A. (2016). Aspek Layanan Kesehatan Bagi Warga Binaan Pemasarakatan Dan Tahanan Di Lembaga Pemasarakatan Dan Rumah Tahanan Negara (Aspects Of Health Cares Towards Convicts And Inmates). Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum, 10(1), 37–56.
- Saputra, A. P., & Pemasarakatan, P. I. (2021). GRESIK. 8(3), 204–212.
- Susilowati. (2017). Kegiatan Humas Indonesia Bergerak Di Kantor Pos Depok II Dalam Meningkatkan Citra Instansi Pada Publik Eksternal. Jurnal Komunikasi, 2(September), 2579–3292. <http://www.bsi.ac.id>
- Tjiptono, F., Chandra, G., & Adriana, D. (2008). Pemasaran Strategik. Pemasaran Strategik, March.
- Tondang, A. (n.d.). Lapas Kelas II A Jambi Masuk 10 Lapas Overkapasitas, Dihuni 1.423 Orang Artikel ini telah tayang di TribunJambi.com dengan judul Lapas Kelas II A Jambi Masuk 10 Lapas Overkapasitas, Dihuni 1.423 Orang. Tribun News. Retrieved March 30, 2023, from <https://jambi.tribunnews.com/2023/03/30/lapas-kelas-ii-a-jambi-masuk->



10-lapas-overkapasitas-dihuni-1423-orang
Wiwik, S. (2018). Kualitas Layanan (M. T. M. Sartika Budi Septi (ed.); Cetakan Pe). UMSIDA
Press. 1181-Article Text-5504-1-10-20210824 (1).pdf