

## Analisis kualitas pelayanan kesehatan bagi narapidana di Lembaga Pemasyarakatan klas IIA wanita Tangerang

Arosmiati, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=111222&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Lembaga Pemasyarakatan Klas IIA Wanita Tangerang merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis di lingkungan Departemen Hukum dan Flak Asasi Manusia RI Col Direktorat Jenderal Pemasyarakatan. Salah satu fungsinya adalah melakukan pembinaan terhadap narapidana yang menjalani hukuman di Lembaga Pemasyarakatan.

Permasalahan yang ada dapat dirumuskan : "Bagaimana tingkat kepuasan narapidana saat ini terhadap kualitas pelayanan kesehatan dan bagaimana tingkat kepuasan narapidana menurut dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance dan emphyt serta upaya-upaya apa saja yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan".

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisa seberapa besar tingkat kepuasan narapidana saat ini terhadap kualitas pelayanan kesehatan menurut dimensi tangibility, reliability, responsiveness, assurance dan emphaty serta menjelaskan upaya-upaya apa saja yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Lembaga Pemasyarakatan Klas HA Wanita Tangerang.

Model yang digunakan untuk menganalisa kualitas pelayanan menggunakan teori SERVQUAL yang terdiri dari lima dimensi yaitu Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty. Analisis data meliputi uji validitas, uji reliabilitas, pengukuran tingkat kepuasan dan analisa dimensi prioritas pelayanan. Tehnik pengambilan data yang digunakan adalah penyebaran kuesioner pada narapidana di Lembaga Pemasyarakatan Klas IIA Wanita Tangerang sehingga didapatkan 150 responden sebagai sampel data penelitian.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan narapidana di Lembaga Pemasyarakatan Klas IIA Wanita Tangerang berdasarkan dimensi SERYQUAL adalah dimensi tangibility mempunyai tingkat kepuasan -0,62 (81,27%), Reliability mempunyai tingkat kepuasan rata-rata -1,14 (69,52%), Responsiveness mempunyai tingkat kepuasan rata-rata -0,69 (80,99 %), Assurance mempunyai tingkat kepuasan rata-rata -0,59 (84,22%), dan Emphaty mempunyai tingkat rata-rata -0,71 (81,46 %). Hal ini menunjukkan bahwa dimensi Assurance mempunyai tingkat kepuasan yang paling rendah dan dimensi Tangible mempunyai tingkat kepuasan tertinggi.

Alternatif prioritas perbaikan layanan yang disarankan dilihat dari tingkat kepentingan menurut narapidana adalah melakukan perbaikan mulai dari dimensi Assurance, Emphaty, Responsiveness, Reliability dan Tangibility.

.....Lembaga Pemasyarakatan Klas HIA Wanita in Tangerang is the one of Divison from technical implementer in Department of Law and Human Rights Republic of Indonesia. The one of function is to execute pembinaan to the prison who have punishment in Lembaga Pemasyarakatan.

The purpose of research is to ascertain the degree of customer's satisfaction in Lembaga Pemasyarakatan, if viewed from the following dimensions Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Emphaty, as wel as efforts can be made in order to enhance the degree of customer satisfaction in Lembaga

Pemasyarakatan, Department of Law and Human Rights, Republic of Indonesia.

Results from the analysis indicates that the degree of customer's satisfaction in Lembaga Pemasyarakatan Klas IIA Wanita Tangerang, based on SERVQUAL dimension are: the dimension of Tangibility, which has an average degree of satisfaction of -0,62 (81,27%), Reliability has an average degree of satisfaction of -1,14 (69,52%), Responsiveness has an average degree of satisfaction of -0,69 (80.99%), Assurance has an average degree of satisfaction of -0,59 (84.22%), and Emphaty has an average degree of satisfaction of -0,71 (81,46%). This indicates that the dimension of Assurance has the highest degree of satisfaction and dimension of Reliability has the lowest level of satisfaction.

An alternative priority that is suggested for improvement of services, if viewed from the interest from the part of customer is making improvement, starting from the dimensions of: Assurance, Emphaty, Responsiveness, Reliability and there after Tangibility.