KUALITAS LAYANAN KESEHATAN WARGA BINAAN PEMASYARAKATAN (WBP) DI LAPAS KELAS III KOTA PAGARALAM

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1 Ilmu Administrasi Publik



Diajukan Oleh:

OZZAH ALFAKIRA NIM.07011181621042

Konsenterasi Manajemen Sektor Publik

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS SRIWIJAYA Indralaya, Ogan Ilir 2021

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

KUALITAS LAYANAN KESEHATAN WARGA BINAAN PEMASYARAKATAN (WBP) DI LAPAS KELAS III KOTA PAGARALAM

SKRIPSI

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana S-1 Ilmu Administrasi Publik

Oleh:

OZZAH ALFAKIRA 07011181621042

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, September 2021

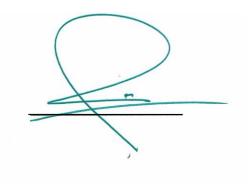
Pembimbing I

<u>Dr. Nurmah Semil, M.Si</u> NIP. 196712011992032002

Pembimbing II

Sofyan Effendy, S.IP., M.SI NIP. 197705122003121003





HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul "Kualitas Layanan Kesehatan Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP) di Lapas Kelas III Kota Pagaralam" telah, dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya pada tanggal 6 Oktober 2021.

Indralaya, 6 Oktober 2021

Ketua

 Dr. Nurmah Semil, M.Si NIP. 196712011992032002

Carren -

Anggota

- Sofyan Effendi, S.IP., M.Si NIP. 197705122003121003
- Dr. Katriza Imania, M.Si NIP. 196810221997022001
- Ermanovida, S.SOS., M.Si NIP. 196911191998032001

Atriza Janus

Jan-

Mengetahui, Dekan FISIP

Prof.Dr. Alfitri, M.Si. NIP. 196601221990031004 Zailani Surya Marpaung, S.Sos, MPA NR. 198108272009121002

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik

HALAMAN PERSEMBAHAN

Aku selesaikan tulisan ini sebagai persembahan sesuai janjiku kepada tiga

Allah SWT yang telah memberiku segala nikmat

Kedua orang tua ku yang setengah malaikat

dan manusia yang mau berfikir

ABSTRACT

This study aims to determine the quality of health services for Correctional Inmates (WBP) in Class III Prisons in Pagaralam City. This research is also supported by Zaithaml's service quality theory through servqual analysis using five dimensions as a measure of how big the level of service quality is and also using a gap or gap to measure the level of perception and expectations of the Class III Correctional Inmates (WBP) Prisoners in Pagaralam City. The method that the author uses in this research is quantitative research by paying attention to scientific calculations on a large enough sample with a limited set of questions. The data that the author uses in this study are primary data obtained directly from the object of research through questionnaires distributed to the research sample. The results of this study obtained a gap value of -0.08 which means the quality of health services in Class III Lapas Pagaralam City is not satisfactory.

Keywords: Quality, Health Services, Correctional Inmates

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan kesehatan Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP) pada Lapas Kelas III Kota Pagaralam. Penelitian ini juga didukung oleh teori kualitas layanan Zaithaml melalui analisis servqual dengan menggunakan lima dimensi sebagai tolak ukur seberapa besar tingkat kualitas layanannya dan juga menggunakan gap atau kesenjangan untuk mengukur tingkatan persepsi dan harapan Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP) Lapas Kelas III Kota Pagaralam. Metode yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan memperhatikan perhitungan secara ilmiah terhadap sampel yang cukup besar dengan sekumpulan pertanyaan terbatas. Data yang penulis gunakan dalam penelitian ini merupakan data primer yang diperoleh secara langsung diambil dari objek penelitian melalui kuisioner yang dibagikan kepada sampel penelitian. Hasil dari penelitian ini didapatkan nilai kesenjangan sebesar -0.08 yang berarti kualitas layanan kesehatan di Lapas Kelas III Kota Pagaralam kurang memuaskan

Kata kunci: Kualitas, Layanan Kesehatan, Warga Binaan Pemasyarakatan

Pembimbing I

Dr. Nurmah Semil, M.Si NIP. 196712011992032002 Pembimbing II

Sofyan Effendi, S.IP., M.Si NIP. 197705122003121003

Indralaya, November 2021 Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Sriwijaya

ailani Surva Marnaung, S.Sos., MPA

vi

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan rasa puja dan puji syukur atas kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Kualitas Layanan Kesehatan Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP) di Lapas Kelas III Kota Pagaralam", sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Sarjana (S1) Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

Penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin dapat terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan serta nasihat dari banyak pihak selama proses pembuatan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada:

- 1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaff, MSCE, IPU selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
- 2. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
- 3. Bapak Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Sriwijaya.
- 4. Ibu Dr. Nurmah Semil, M.Si selaku Dosen Pembimbing I dalam proses pembuatan skripsi penulis.
- 5. Bapak Sofyan Effendy, S.IP., M.SI selaku Dosesn Pembimbing II dalam proses pembuatan skripsi penulis.
- 6. Ibu Ermanovida, S.Sos., M.SI selaku Dosen Pembimbing Akademik penulis dalam proses perkuliahan sejak tahun 2016 hingga hari ini.
- 7. Seluruh dosen pengajar dan staff akademik Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Sriwijaya.
- 8. Kedua orang tua tercinta Subhan, SE dan Neti Mariani, S.Pd yang telah banyak berkorban demi keberhasilan penulis dalam menjalani perkuliahan di Universitas Sriwijaya.
- 9. Ketiga adik tersayang, Dafha Fasha Algeri, Barroqa Addaza, Youanita Dinanti yang selalu menjadi semangat penulis.
- 10. Bapak Jalaluddin, SH, M.Si selaku Kepala Lapas Kelas III Kota Pagaralam.
- 11. Seluruh Pegawai Lapas Kelas III Kota Pagaralam.
- 12. Seluruh Warga Binaan Pemasyarakatan Lapas Kelas III Kota Pagaralam yang secara sukarela menjadi sampel dalam penelitian penulis.
- 13. Semua pihak yang telah berpartisipasi dalam penyelesaian penulisan skripsi penulis yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Dalam proses pembuatan skripsi ini tentunya penulis telah berusaha semaksimal mungkin menberikan yang terbaik, namun apabila masih ada kekurangan dalam penulisan skripsi ini penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk penyempurnaan skripsi penulis. Semoga karya ini dapat bermanfaat untuk penulis pribadi, instansi terkait, dan juga pembaca sekalian

Indralaya, 2021

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	X
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
DAFTAR ISTILAH, SINGKATAN DAN LAMBANG	XV
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian	12
D. Manfaat Penelitian	12
1. Manfaat Praktis	12
2. Manfaat Teoritis	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
A. Landasan Teori	13
1. Manajemen Publik	13
2. Pelayanan Publik	14
3. Pelayanan Kesehatan Warga Binaan Pemasyarakatan	17
4. Kualitas Layanan	21
5. Dimensi Kualitas Menurut Zeithaml	21
B. Penelitian Terdahulu	24
C. Kerangka Pemikiran	26
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	28
	28

C.	Definisi Operasional	29
D.	Populasi dan Sampel	30
E.	Data dan Sumber Data	32
F.	Teknik Pengumpulan Data	32
G.	Teknik Analisis Data	34
H.	Uji Validitas dan Reliabilitas	37
I.	Sistematika Penulisan	
BAB 1	IV HASIL DAN PEMBAHASAN	42
A.	Sejarah Singkat Lapas Kelas III Kota Pagaralam	42
	Visi dan Misi	
C.	Komponen Sosial Budaya	44
D.	Struktur Organisasi Lapas Kelas III Kota Pagaralam	45
E.	Uji Validitas dan Reliabilitas	47
	1. Uji Validitas	47
	2. Uji Reliabilitas	49
F.	Hasil dan Pembahasan	49
	1. Deskripsi Responden	49
	2. Distribusi Jawaban Responden Pada Tiap Dimensi	51
	3. Perhitungan Harapan dan Persepsi Pelanggan Mengenai Pelayanan Jasa	72
	4. Perhitungan Nilai Q (Kesenjangan)	74
	5. Perhitungan Nilai GAP	75
	6. Pembuktian Hipotesis	76
	7. Perhitungan Rata-Rata Gap Berdasarkan Lima Dimensi	77
BAB '	V KESIMPULAN DAN SARAN	80
A.	Kesimpulan	80
B.	Saran	81
DAFT	CAR PUSTAKA	83

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.	Persentase <i>Overcapacity</i> Nasional Per Desember Tahun 2016 hingga Tahun 2020
2.	Persentase <i>overcapacity</i> Provinsi Sumatera Selatan Per Desember Tahun 2016 hingga Tahun 2020
3.	Jumlah Tahanan dan Narapidana pada UPT Kanwil Sumatera Selatan per- Desember Tahun 2016 Sampai Tahun 2020
4.	Persentase <i>Overcapacity</i> Pada Lapas Kelas III Kota Pagaralam Per Desember Tahun 2016 Sampai Tahun 2020
5.	Jumlah Tahanan dan Pasien Poliklinik Pada Bulan Januari Hingga April Tahun 2021
6.	Definisi Operasional
7.	Perhitungan Rata-rata
8.	Jumlah Warga Binaan Pemasyarakatan dalam Kamar dan Sell44
9.	Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel X (Persepsi)47
10.	Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Y (Harapan)48
11.	Perhitungan nilai pembobotan hasil angket harapan pelayanan kesehatan Lapas Kelas III Kota Pagaralam
12.	Perhitungan nilai pembobotan hasil angket persepsi pelayanan kesehatan Lapas Kelas III Kota Pagaralam
13.	Perhitungan nilai GAP
14.	Nilai rata-rata GAP berdasarkan lima dimensi <i>servqual</i>
15.	Urutan GAP tiap atribut dari nilai terkecil hingga terbesar

DAFTAR GAMBAR

Gambar	man
Grafik Total Tindak Kejahatan dan Rata-rata Resiko Tingkat Kejahatan	2
2. Angka Kematiam Narapidana dan Tahanan di Penjara	5
3. Model Kualitas Zeithaml dengan Metode SERVQUAL	.24
4. Kerangka Pemikiran	.27
Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	.49
6. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	.50
7. Deskripsi Responden Berdasarkan Perawatan yang Pernah Dijalani	.50
8. Harapan responden terhadap kelayakan poliklinik	.51
9. Persepsi responden terhadap kelayakan poliklinik	.52
10. Poliklinik Lapas Kelas III Kota Pagaralam	.52
11. Harapan responden Ketersediaan peralatan medis yang mencukupi	.53
12. Persepsi responden terhadap Ketersediaan peralatan medis yang mencukupi	.53
13. Peralatan Medis Lapas Kelas III Kota Pagaralam	.54
14. Harapan responden terhadap ketersediaan obat-obatan yang mencukupi	.55
15. Persepsi responden Ketersediaan obat obatan yang mencukupi	.55
16. Ketersediaan Obat-Obatan	.56
17. Harapan responden Ketersediaan tenaga medis yang mencukupi	.56
18. Persepsi responden Ketersediaan tenaga medis yang mencukupi	.57
19. Harapan responden Kerapian petugas medis	.57
20. Persepsi responden Kerapian petugas medis	.58
21. Harapan responden Cepat dan tanggap melayani WBP	.58
22. Persepsi responden cepat dan tanggap melayani WBP	.59
23. Harapan responden Tepat memberikan obat sesuai yang dibutuhkan	.59

24. Persepsi responden Tepat memberikan obat sesuai yang dibutuhkan	.60
25. Harapan responden kualitas alat-alat medis sesuai standar	.60
26. Persepsi responden kualitas alat-alat medis sesuai standar	.61
27. Harapan responden terhadap cek awal kesehatan WBP baru	.61
28. Persepsi responden terhadap cek awal kesehatan WBP baru	.62
29. Harapan responden terhadap Pelayanan kesehatan yang tepat	.62
30. Persepsi responden terhadap Pelayanan kesehatan yang tepat	.62
31. Harapan responden terhadap Pelayanan kesehatan yang cepat	.63
32. Persepsi responden terhadap Pelayanan kesehatan yang cepat	.63
33. Harapan responden terhadap Kesediaan petugas memberi layanan diluar jam kerja	.64
34. Persepsi responden terhadap Kesediaan petugas memberi layanan diluar jam kerja	.64
35. Harapan responden terhadap Jaminan biaya kesehatan	.65
36. Persepsi responden terhadap Jaminan biaya kesehatan	.65
37. Harapan responden terhadap Jaminan keamanan dalam pelayanan kesehatan	.65
38. Persepsi responden terhadap Jaminan keamanan dalam pelayanan kesehatan	.66
39. Harapan responden terhadap Jaminan kesehatan makanan	.66
40. Persepsi responden terhadap Jaminan kesehatan makanan	.67
41. Harapan responden terhadap Jaminan kebersihan air guna konsumsi	.67
42. Persepsi responden terhadap Jaminan kebersihan air guna konsumsi	.67
43. Harapan responden Menghormati harkat martabat WBP	.68
44. Persepsi responden Menghormati harkat martabat WBP	.69
45. Harapan responden Mendahulukan kepentingan WBP	.69
46. Persepsi responden Mendahulukan kepentingan WBP	.70
47. Harapan responden Melayani WBP dengan ramah	.70

48. Persepsi responden Melayani WBP dengan ramah	71
49. Harapan responden tidak tebang pilih dalam memberikan layanan	71
50. Persepsi responden tidak tebang pilih dalam memberikan layanan	72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Ha	laman
Kartu Bimbingan Skripsi Pembimbing 1	85
2. Kartu Bimbingan Skripsi Pembimbing 2	86
3. Lembar Revisi Ujian Komprehensif	87
4. Kuesioner	89
5. Distribusi Nilai r Tabel	92
6. Hasil Uji Validitas Variabel X Persepsi	93
7. Hasil Uji Validitas Variabel Y Ekspektasi	97
8. Hasil Uji Reliabilitas Variabel X Persepsi	101
9. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y Ekspektasi	102
10. Dokumentasi	103

DAFTAR ISTILAH, SINGKATAN DAN LAMBANG

BPS : Badan Pusat Statistika

DITJENPAS : Direktorat Jenderal Pemasyarakatan

HAM : Hak Asasi Manusia

KAMTIB : Keamanan dan Ketertiban

KANWIL : Kantor Wilayah

KEMENKUMHAM : Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia

KUHP : Kitab Undang-Undang Hukum Pidana

LAPAS : Lembaga Pemasyarakatan

RUTAN : Rumah Tahanan Negara

SPSS : Statistical product and service solutions

UGD : Unit Gawat Darurat

UPT : Unit Pelaksana Teknis

WBP : Warga Binaan Pemasyarakatan

BABI

PENDAHULUAN

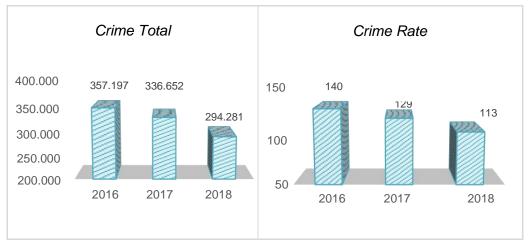
A. Latar Belakang

Negara Indonesia adalah Negara hukum, demikian bunyi pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Dasar 1945 setelah di diamandemen ketiga yang disahkan pada tanggal 10 November 2001. Ayat tersebut menegaskan bahwasannya Negara Indonesia berlandaskan pada konstitusi dalam segala aspek kehidupan dan bernegara berlandaskan hukum. Academia.edu meyatakan, hukum bersifat mengatur dan memaksa. Hukum dapat mengatur aspek kehidupan manusia secara memaksa untuk mentaati peraturan yang berlaku serta bisa memberikan sanksi terhadap siapa saja yang tidak mematuhinya tanpa terkecuali masyarakat atau pemimpin suatu bangsa.

Manusia sejatinya merupakan makhluk yang tercipta dan lahir dalam keadaan suci terlepas dari keluarga serta lingkungan mana tempat dia dilahirkan. Kepribadian seorang manusia dibentuk dari berbagai macam faktor, baik itu lingkuang keluarga, lingkungan teman sepermainan, maupun lingkungan kerja. Berdasarkan Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 tentang *Grand Design* Penanganan *Overcrowded* pada Rumah Tahanan Negara dan Lembaga Pemasyarakatan, manusia dapat melakukan kejahatan saat hidup bermasyarakat karena ketidakmampuannya beradaptasi dengan lingkungan, hal tersebut menyebabkan adanya gesekan yang menimbulkan konflik hukum untuk selanjutnya menuju proses peradilan. Sesuai proses peradilan, terdakwa yang terbukti bersalah dalam sebuah perkara hukum akan dikenakan sanksi sesuai dengan kesalahan atau perbuatan melanggar hukum yang dilakukannya. Indonesia mempunyai tiga jenis sanksi hukum yang diberikan kepada terdakwa yang telah terbukti bersalah dalam perkara hukum, yaitu Sanksi pidana, sanksi perdata, dan sanksi Administrasi.

Sanksi pidana berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP) Pasal 10, terdapat hukuman pokok dan hukuman tambahan. Sanksi pokok berupa hukuman mati, hukuman penjara, hukuman kurungan, dan hukuman denda. Hukuman tambahan dapat berupa pencabutan hak, perampasan barang, dan juga pengumuman putusan hakim. Sanksi perdata bisa berupa sebuah kewajiban hukum kemudian juga kehilangan suatu keadaan hukum tertentu dan diikuti dengan keadaan hukum baru. Sanksi administrasi berupa pemberian denda, pembekuan, penghentian layanan administarsi dan tindakan-tindakan administrasi lainnya. Ketiga jenis sanksi tersebut dapat dijatuhkan kepada seorang terdakwa dalam perkara hukum apabila memang terbukti melakukan hal yang berakibat pada tindakan melawan hukum.

Sanksi pidana berupa hukuman penjara pada saat ini merupakan hukuman yang paling sering dijatuhkan kepada orang-orang yang terbukti melakukan tindakan melanggar hukum. Memurut Badan Pusat Statistik (BPS) dari data yang didapat dari Kepolisian Republik Indonesia bahwasannya dari tahun 2016 hingga tahun 2018 angka kejahatan di Indonesia secara umum menurun.



Gambar 1. Grafik Total Tindak Kejahatan dan Rata-rata Resiko Tingkat Kejahatan Sumber: Badan Pusat Statistika.

Terlihat pada Grafik 1 tingkat kejahatan sejak tahun 2016 hingga tahun 2018 akumulasi kejahatan yang terjadi di Indonesia menurun dari 357.157 kejadian pada tahun

2016, lalu pada tahun 2017 menurun hingga 336.652 kejadian, dan pada tahun 2018 lalu menurun kembali menjadi 294.281 kejadian tindak laku kejahatan di seluruh Indonesia. Penurunan ini juga berpengaruh pada angka tingkat resiko terjadi tindak kejahatan setiap 100.000 penduduk mengalami penurunan sejak tahun 2016 pada angka 140 per 140.000, lalu turun kembali pada tahun 2017 menjadi 129 per 100.000 penduduk, dan turun kembali menjadi 113 pada tahun 2018. Semakin kecil tingkat resiko terkena tindakan kejahatan disuatu daerah maka semakin kecil pula tingkat kerawanan di daerah tersebut.

Menurunnya angka tingkat kejadian kejahatan di Indonesia serta tingkat resiko mengalami tindak kejahatan tentu saja mengurangi angka tahanan dan narapidana yang mendiami Rumah Tahanan Negara maupun Lembaga Permasyarakatan. Namun saat ini, dengan angka kejahatan yang terus menurun sejak tahun 2016 hingga tahun 2018, masih banyak Rumah Tahanan Negara (RUTAN) maupun Lembaga Permasyarakatan (LP) yang mengalami masalah *overcapacity* atau juga sering disebut over kapasitas. Kondisi dimana jumlah penghuni Rumah Tahanan Negara atau Lembaga Permasyarakatan melebihi jumlah maksimum penampungannya.

Overcapacity tentunya berdampak negatif, dalam buku yang berjudul Strategi Menangani Overcrowding di Indonesia: Penyebab, Dampak, dan Penyelesaiannya, terdapat banyak dampak negatif dari overcapacity. Pertama dampak buruk yang terjadi pada setiap individu tahanan dan narapidana yang tengah menghadapi masa hukuman seperti permasalahan Hak Asasi Manusia (HAM). Terjadinya overcapacity pada beberapa tahun ini menyebabkan tahanan dan narapidana terpaksa mengalami kondisi penahanan dibawah standar dan acapkali tidak manusiawi. Berdasarkan Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomo 11 Tahun 2017 Tentang Grand Design Penanganan overcrowded Pada Rumah Tahanan Negara dan Lembaga Pemasyarakatan (2017:41) mengatakan bahwa,

Puluhan ribu orang terpaksa hidup dalam waktu lama didalam ruangan yang sesak, dengan ruang untuk bergerak, duduk atau tidur yang tak mencukupi. Terjepit diruangan sempit, seringnya dalam kondisi kebersihan yang buruk dan taka da privasi, membuat pengalaman terampasnya kebebasan terasa jauh lebih buruk. Situasi ini mengikis martabat manusia dan merusak kesehatan fisik dan mental tahanan, serta prospek reintegrasi mereka.

Kondisi yang demikian ini juga dapat membahayakan keamanan didalam Rutan dan Lapas. Tahanan dan narapidana mengalami psikis yang buruk akibat hukuman kurungan ditambah lagi dengan kondisi yang membuat mereka semakin tertekan akan rawan terjadi gesekan baik sesama tahanan dan narapidana, atau kepada petugas Rutan dan Lapas. Kasus perkelahian maupun pelarian sering terjadi di Lapas maupun Rutan, dalam Kompas.com, pada tanggal 16 Mei 2019 yang lalu di Lapas Narkotika Langkat, Sumatera Utara akibat gesekan yang terjadi antara Tahanan Lapas kepada petugas yang berujung pemukulan dan pelarian tak kurang dari 100 orang tahanan. Jika dilihat dari jumlah Narapidana didalam Lapas Narkotika Langkat pada akhir bulan April tahun 2019 berjumlah 1625 orang, dengan kapasitas maksimum Lapas sebanyak 915 orang. *overcapacity* yang terjadi pada saat sebelum kerusuhan terjadi sebesar 62%, dan data pada akhir bulan mei tahun 2019 atau 2 minggu pasca terjadinya kerusuhan di Lapas Narkotika Langkat, jumlah narapidana berkurang menjadi 1478 dikarenakan masih banyak narapidana yang kabur dan belum diketemukan. Peristiwa seperti ini sebenarnya sudah sering terjadi di Indonesia dengan skala kejadian kecil hingga besar.

Dampak buruk lainnya dari *overcapacity* adalah masalah kesehatan. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, *overcapacity* menyebabkan kondisi lingkungan yang tidak sehat dikarenakan begitu banyaknya orang yang bercampur dalam 1 ruangan. Permasalahan kesehatan ini bisa berdampak pada kematian seorang tahanan dan narapidana, baik dikarenakan penyakit atau virus, atau depresi yang berujung bunuh diri. Dampak dari buruknya kesehatan ini tak khayal menjadi sebab kematian dari WBP, dikutip dari Direktorat Jenderal Pemasyarakatan, Kementerian Hukum dan HAM dalam buku strategi

menangani *overcrowding* di Indonesia (2018:108), kematian dikarenakan HIV dan Pernapasan menjadi sebab kematian tahanan paling tinggi sejak tahun 2012 seperti yang terlihat dalam gambar grafik dibawah ini.

2011 2012 2013 2014 2015 2016 2017 131 107 108 97 128 94 126 TBC dan pernafasan 91 86 107 88 85 63 88 Lain-lain 89 81 79 77 70 56 76 Jantung dan pembuluh darah 70 65 64 76 70 35 50 Susunan saraf 65 55 49 54 59 35 40 Pencernaan 49 54 49 52 43 34 34 Penyakit lainnya 34 42 44 43 40 14 21 HIV/AIDS 10 6 15 11 9 6 6 Bunuh diri 5 l O k a d a t a Oleh Beritagar.id

Angka kematian narapidana dan tahanan di penjara

Gambar 2. Angka Kematiam Narapidana dan Tahanan di Penjara Sumber: (dalam Novian, 2018:108)

Negara perlu menjamin keberlangsungan kehidupan tahanan dan narapidana didalam Rutan dan Lapas dengan baik, dengan cara meminimalisir dampak buruk yang bisa kapan saja terjadi baik untuk tahanan maupun Rutan dan Lapas. Selain itu instansi terkait juga harus memikirkan strategi guna menekan angka *overcapacity* yang semakin tinggi sebagai tindakan untuk jangka Panjang yang bisa dilakukan bertahap.

Pemberian layanan prima atau *good governance* juga harus diberikan oleh negara kepada orang-orang yang telah melanggar hukum dan tengah menjalani sanksi seperti tahanan dan narapidana di dalam Rutan maupun Lapas, karena bagaimanapun mereka tetap warga Negara Indonesia yang memiliki hak-hak sebagai warga Negara. Pemberian layanan

terhadap tahanan dan narapidana didalam Rutan dan Lapas bisa dilakukan dengan pemenuhan hak-hak warga binaan yang tercantum dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 1999 Tentang Syarat dan Tata Cara Pelaksanaan Hak Warga Binaan Pemasyarakatan, yang memuat 13 poin hak-hak warga binaan yang harus diberikan oleh negara.

Permasalahan pada saat ini, dalam pemenuhan hak-hak warga binaan (tahanan dan narapidana) sering terhambat dengan adanya kondisi overcapacity dalam Rutan maupun Lapas. Seperti halnya keterbatasan tempat dan waktu dilakukannya kunjungan dari kerabat maupun penasehat hukum yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 1999 Tentang Syarat Dan Tata Cara Pelaksanaan Hak Warga Binaan Pemasyarakatan. Karena keterbatasan tempat bagi pengunjung yang mengunjungi kerabatnya di dalam Rutan atau Lapas, pengunjung harus menunggu giliran dan terkadang memakan waktu yang cukup lama dikarenakan banyak pengunjung lain yang melakukan kunjungan. Hal ini terjadi dikarenakan jumlah tahanan atau narapidana yang semakin banyak namun tidak diikuti dengan pengadaan sarana dan prasarana berupa invrastruktur yang memadai untuk melakukan kunjungan. Selain itu, dalam pemenuhan hak-hak warga binaan dibidang kesehatan masih sulit dilakukan dengan maksimal dikarenakan kondisi ruangan yang sempit dan dihuni oleh orang dengan kapasitas yang melebihi batas maksimumnya. Ketika Lapas maupun Rutan melakukan tindakan perawatan kesehatan, namun tidak diiringi oleh tempat tahanan dan narapidana yang tidak sehat, maka bias jadi perawatan kesehatan yang dilakukan oleh Lapas maupun Rutan tidak berjalan dengan semestinya sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku.

Berdasarkan sistem database pemasyarakatan melalui website resmi ditjenpas.go.id, berikut merupakan gambaran pertumbuhan jumlah penghuni (tahanan dan narapidana) dibandingkan jumlah kapasitas Rumah Tahanan Negara dan Lembaga Permasyarakatan di Indonesia sejak Desember 2016 hingga Desember 2020.

Tabel 1. Persentase Overcapacity Nasional Per Desember Tahun 2016 hingga Tahun 2020

NI.	Т-1	Tahanan	Narapidana			Overcapacity
No.	Tahun	Dewasa dan	Dewasa dan	Total	Kapasitas	(%)
		Anak-anak	Anak-Anak			(70)
1	2016	65.544	139.006	204.550	132.531	54
2	2017	70.736	161.345	232.081	132.531	75
3	2018	72.106	183.274	255.380	132.531	93
4	2019	64.005	201.643	265.648	132.531	100
5	2020	48.532	200.607	249.149	135.675	84

Sumber: ditjenpas.go.id

Dari tabel 1 dapat kita lihat dari akhir tahun 2016 hingga akhir tahun 2019, jumlah tahanan dan narapidana di Indonesia selalu melebihi jumlah batas maksimum kapasitas penampungan Rumah Tahanan Negara maupun Lembaga Permasyaraatan. Terlebih sejak tahun 2016 hingga tahun 2019 tidak ada peningkatan atau penambahan jumlah kapasitas penampungan di Rutan dan Lapas sehingga besaran persentase *overcapacity* semakin tahun semakin tinggi hingga puncaknya pada Desember 2019 angka persentase *overcapacity* di Indonesia mencapai 100% atau bias dikatakan dua kali lipat lebih besar jumlah tahanan dan narapidana dibandingkan ketersediaan tempat penampungan untuk mereka baik di Rutan maupun di Lembaga Permasyarakatan. Hal ini berdampak buruk baik bagi penghuni maupun pekerja yang berada di Rumah Tahanan Negara atau Lembaga Permasarakatan. Seperti dampak psikis dari tahanan dan narapidana yang harus berdesakan didalam penjara selama masa hukuman, resiko bagi pegawai yang bekerja sebagai sipir di Rutan maupun Lembaga Permasyarakatan yang semakin tinggi dikarenakan jumlah tahanan dan narapidana jauh lebih banyak dibanding pegawai, hingga Negara yang harus menggelontorkan dana

untuk memberikan hak-hak terhadap tahanan maupun narapidana selama masa hukumannya selesai.

Sumatera Selatan menjadi salah satu dari sekian banyak Provinsi yang tingkat *overcapacity* nya cukup tinggi diatas angka 100%. Berikut daftar tabel jumlah warga binaan pemasyarakatan (tahanan dan narapidana) beserta persentasi *overcapacity* di Sumatera Selatan yang diperoleh dari Sistem Database Pemasyarakatan pada tahun 2016 hingga 2020 sebagai berikut:

Tabel 2. Persentase *overcapacity* Provinsi Sumatera Selatan Per Desember Tahun 2016 hingga Tahun 2020

No.	Tahun	Tahanan Dewasa dan	Narapidana Dewasa dan	Total	Kapasitas	Overcapacity (%)
		Anak-anak	Anak-Anak			(70)
1	2016	2.896	7.826	10.772	6.605	62
2	2017	3.457	9.041	12.498	6.605	89
3	2018	3.749	9.891	13.640	6.605	106
4	2019	2.642	11.611	14.253	6.605	115
5	2020	2.772	11.225	13.997	6.605	112

Sumber: ditjenpas.go.id

Berdasarkan tabel 2, selama empat tahun mulai dari 2016 hingga 2019. Kenaikan jumlah warga binaan pemasyarakatan selalu terjadi, namun tidak diiringi dengan bertambahnya kapasitas penampungan bagi warga binaan pemasyarakatan di seluruh Rutan maupun Lapas di Sumatera Selatan. Hingga tahun 2020 angkanya sedikit berkurang 256 warga binaan pemasyarakatan, namun angka ini juga masih cukup tinggi jika dilihat dari persentase *overcapacity* yang ada di Provinsi Sumatera Selatan.

Provinsi ini memilki 20 UPT yang terdiri dari 17 Lapas dan 3 Rutan dibawah Kantor Wilayah Sumatera Selatan. 20 UPT itu meliputi satu Lapas kelas I, sepuluh Lapas Kelas II, dua Lapas Kelas III, dua Lapas Narkotika kelas II. Satu Lapas Perempuan, satu Lapas Anak,

dan tiga Rutan. Jumlah Tahanan dan Narapidana dari 20 UPT tersebut dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 3. Jumlah Tahanan dan Narapidana pada UPT Kanwil Sumatera Selatan per-Desember Tahun 2016 Sampai Tahun 2020

No	No UPT -		Tahun				
NO	OFI	2016	2017	2018	2019	2020	
1	Lapas Kelas I Palembang	1.364	1.568	1.734	1.717	1.576	
2	Lapas Keas II A Banyuasin	613	850	947	1.095	1.145	
3	Lapas Kelas II A Lahat	389	313	503	483	386	
4	Lapas Kelas II A Lubuk Linggau	786	962	894	965	984	
5	Lapas Kelas II A Tanjung Raja	737	729	729	876	906	
6	Lapas Kelas II B Empat Lawang	145	183	170	189	237	
7	Lapas Kelas II B Kayu Agung	668	641	880	1,054	1.076	
8	Lapas Kelas II B Martapura	342	360	329	328	437	
9	Lapas Kelas II B Muara Dua	157	220	190	192	215	
10	Lapas Kelas II B Muara Enim	904	1.060	1.061	1.151	1.044	
11	Lapas Kelas II B Sekayu	640	815	916	926	1.022	
12	Lapas Kelas III Pagaralam	118	144	135	168	204	
13	Lapas Kelas III Sarolangun Rawas	26	42	97	58	158	
14	Lapas Narkotika Kelas II A M. Beliti	506	745	787	791	723	
15	Lapas Narkotika Kelas II B Banyuasin	511	777	1.132	1,079	1.068	
16	Lapas Perempuan Kelas II Palembang	418	463	510	509	485	
17	Lapas Anak Kelas I Palembang	174	164	99	196	145	
18	Rutan Kelas I Palembang	1.539	1.635	1.573	1.574	1.255	
19	Rutan Kelas II B Baturaja	424	427	469	414	419	
20	Rutan Kelas II B Prabumulih	169	400	470	488	512	

Sumber: ditjenpas.go.id

Kementerian Hukum dan HAM Kantor Wilayah Sumatera Selatan memiliki 20 UPT yang terdiri dari 17 Lapas dan 3 Rutan, dari 20 UPT hanya ada dua UPT yang tidak mengalami *overcapacity* yaitu Lapas Kelas III Sarolangun Rawas dan Lapas Anak Kelas I Palembang. Lapas Kelas III Kota Pagaralam yang merupakan 1 dari sekian banyak Lembaga Pemasyarakatan yang mengalami masalah *overcapacity* di Indonesia. Menurut data dari sistem database pemasyarakatan ditjenpas.go.id, *overcapacity* di Lapas Kelas III Kota Pagaralam dimulai pada tahun 2016, pada akhir Desember 2016 jumlah tahanan dan narapidana yang ada di Lapas Kelas III Kota Pagaralam berjumlah 118, dengan kapasitas

maksimum 80 orang. *Overcapacity* pada tahun 2016 sebesar 48% diakhir tahun dan terus mengalami kenaikan hingga akhir tahun 2020. Berikut data persentase *overcapacity* yang terjadi di Lapas Kelas III Kota Pagaralam terhitung per akhir tahun 2015 hingga akhir tahun 2020:

Tabel 4. Persentase *Overcapacity* Pada Lapas Kelas III Kota Pagaralam Per Desember Tahun 2016 Sampai Tahun 2020

No	Tahun	Jumlah	Jumlah	Total	Kapasitas	Overcapacity	
INO	1 alluli	Tahanan	Narapidana	Total	pidana Total Rapasitas	Kapasitas	(%)
1	2016	36	82	118	80	48	
2	2017	55	89	144	80	80	
3	2018	29	106	135	80	69	
4	2019	20	148	168	80	110	
5	2020	33	171	204	80	155	

Sumber: ditjenpas.go.id

Dapat dilihat dari table 4 persentase *overcapacity* di atas, kenaikan tingkat persentase *overcapacity* di dominasi kenaikan yang semakin tinggi tiap tahunnya. Meskipun sempat menurun dari akhir tahun 2017 ke akhir tahun 2018, kenaikan besar-besaran justri terjadi pada tahun 2019 hingga pada bulan Desember jumlah tahanan dan narapidana dua kali lipat lebih besar dibanding dengan kapasitas Lapas yang tersedia. Tentu saja dengan jumlah yang sangat besar ini menjadi kesulitan tersendiri bagi Lembaga Pemasyarakatan untuk memenuhi kebutuhan dari masing-masing tahanan dan narapidana yang menjadi hak mereka selama masa hukuman.

Telah dijelaskan sebelumnya bahwa kesehatan menjadi salah satu dari dampak terjadinya *overcapacity* pada Lapas maupun Rutan di Indonesia. Hal ini terjadi di Lapas Kelas III Kota Pagaralam dan dapat dilihat dari data empat bulan terahir dimana jumlah dari WBP yang ada didalam Lapas mempengaruhi jumlah pasian poliklinik yang ada di Lapas. Berikut data pasien poliklinik pada Lapas Kelas III Kota Pagaralam mulai dari akhir Januari hingga akhir April tahun 2021

Tabel 5. Jumlah Tahanan dan Pasien Poliklinik Pada Bulan Januari Hingga April Tahun 2021

No	Bulan	Jumlah Tahanan	Jumlah Pasien Poliklinik
1	Januari	198	102
2	Februari	203	178
3	Maret	182	95
4	April	194	97

Sumber: Lapas Kelas III Kota Pagaralam

Dapat kita lihat dari tabel 5 bahwasannya jumlah pasien poliklinik terbanyak yaitu pada bulan Februari, ini juga diikuti dengan jumlah tahanan tertinggi pada bulan yang sama. Keluhan dari pasien atau WBP yang sering terjadi yaitu demam, flu / batu, dan gatal-gatal, apabila tidak bisa hanya mendapat perawatan dalam poliklinik maka pasien akan dirujuk ke Rumah Sakit. Kondisi dalam empat bulan terahir pada Lapas Kelas III Kota Pagaralam masih mengalami *overcapacity* yang cukup tinggi, lebih dari dua kali lipat batas maksimum penampungan yaitu 80 orang. Selain itu, Ketersediaan Poliklinik yang ada di Lapas Kelas III Kota Pagaralam hanya memiliki satu ruangan pemeriksaan dan perawatan dengan panjang 5 meter dan lebar 3 meter, didalamnya terdapat satu ranjang pemeriksaan, satu meja dan satu lemari obat. Poliklinik Lapas Kelas III bersebelahan langsung dengan Mushola sehingga apabila diperlukan perawatan cepat lebih dari satu pasien, maka bisa alternatif menggunakan mushola sementara. Poliklinik juga menyediakan satu toilet dan satu kamar mandi yang khusus digunakan untuk pasien dan perawat yang bertugas.

Selain itu, terdapat dua perawat di Lapas Kelas III Kota Pagaralam yang memiliki jam kerja mulai dari 08.00 WIB hingga 14.30 WIB, apabila ada pasien yang memerlukan perawatan diluar jam kerja itu maka perawat akan datang ketika ada panggilan dari pegawai Lapas. Hal ini tentunya memerlukan waktu dalam perjalanan dari kediaman perawat menuju

Lapas Kelas III Kota Pagaralam. Saat ini Lapas Kelas III hanya melakukan pelayanan kesehatan kuratif atau pengobatan, untuk preventif dan promotif bagi WBP tidak berjalan sebagaimana mestinya.

B. Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang masalah maka rumusan masalah yang didapat yaitu bagaimana tingkat kualitas layanan kesehatan Warga Binaan Pemasyarakatan di Lapas Kelas III Kota Pagaralam?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumusakan diatas, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui kualitas layanan kesehatan Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP) di Lapas Kelas III Kota Pagaralam.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi sumbangan pemikiran dan masukan bagi Lapas Kelas III Kota Pagaralam dalam memberikan layanan kesehatan warga binaan pemasyarakatan.

2. Manfaat Teoritis

Secata teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran dan informasi pada Jurusan Ilmu Administrasi Publik khususnya yang berkaitan dengan konsentrasi Manajemen Sektor Publik. Dalam hal ini bagaimana menjaga kualitas layanan kesehatan warga binaan pemasyarakatan (WBP).

DAFTAR PUSTAKA

- BPS. 2020. Statistik Kriminal 2020 (online), (https://www.bps.go.id/publication/2020/11/17 /0f2dfc46761281f68f11afb1/statistik-kriminal-2020.html diakses pada 22 Oktober 2020)
- Ditjenpas. 2020. *Jumlah Penghuni Data Harian Kanwil Spesifik* (online), (http://sdppublik.ditjenpas.go.id/analisis/public/grl/harian/kanwil/db5c02f0-6bd1-1bd1-b375-313134333039/date/2021-09-28?q=grl/current/daily/kanwil/db5c02f0-6bd1-1bd1-b375-313134333039/date/2021-09-28 diakses pada 11 Agustus 2020)
- Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Sriwijaya. 2014. *Buku Pedoman Penulisan Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Negara*. Indralaya
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik "Konsep, Dimensi, Indikator dan Impelementasinya". Yogyakarta: Gava Media
- Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP).
- Krisnandi, Herry. 2019. Pengantar Manajemen. Jakarta: LPU-UNAS
- Masturoh, Imam dan Anggita Nauri. 2018. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Pusat Pendidikan Sumber Daya Manusia Kesehatan
- Novian, Rully. 2018. Strategi Menangani Overcrowding di Indonesia "Penyebab, Dampak dan Penyelesaiannya". Jakarta: Institute For Criminal Justice Reform (ICJR)
- Nurdin, Ismail. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik "Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik"*. Surabaya : Media Sahabat Cendikia
- Pasolong, Harbani. 2013. Metode Penelitian Administrasi Publik. Bandung: ALFABETA
- Pelaksanaan Hak Kesehatan dan Makan yang Layak Bagi Narapidana di Lembaga Pemasyarakatan Peremouan Kelas IIA Pekanbaru. Akbar Lubis, Nasir. 2020. Pekanbaru.
- Pelayanan Kesehatan Tahanan Pada Kondisi *Overcrowded* di Rumah Tahanan Negara Kelas I Cipinang. Ramayani, Dini. 2020. Depok: Jurnal Kesehatan Masyarakat, Vol. 6.
- Pemenuhan Pelayanan Kesehatan dan Konsumsi Bagi Narapidana di Lapas dan Rutan. Firmansyah, Riyan. 2019. Aceh : Jurnal Magister Hukum Udayana, Vol.8.

- Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 11 Tahun 2017 Tentang *Grand Design* Penanganan *Overcrowded* Pada Rumah Tahanan Negara dan Lembaga Pemasyarakatan.
- Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor M.HH-01.PK.07.2 Tahun 2009 Tentang Pedoman Penyelenggaran Makan Bagi Warga Binaan Pemasyarakatan di Lembaga Pemasyarakatan dan Rumah Tahanan Negara.
- Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor M.HH.02.UM.06.06 Tahun 2011 Tentang Pedoman Pelayanan Kesehatan di Lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 1999 Tentang Syarat dan Tata Cara Pelaksanaan Hak Warga Binaan Pemasyarakatan.
- Purba, David Oliver. 2019. 500 Napi Kabur Pasca Kericuhan Lapas Narkotika Langkat (online), (https://regional.kompas.com/read/2019/05/16/16550101/500-napi-kabur-pascakericuhan-lapas-narkotika-langkat diakses pada 12 Agustus 2020)
- Rohman, Abd. 2017. Dasar-Dasar Manajemen. Malang: Intelegensi Media
- Semil, Nurmah. 2018. *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah, Kajian Kritis Pada Sistem Pelayanan Publik di Indonesia*. Depok: Prenamedia
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Manajemen. Bandung: ALFABETA
- Sun, Akbar. *Pengertian Hukum* (*online*), (https://www.academia.edu/37910073/A
 Pengertian_Hukum diakses pada 30 Maret 2021)
- Sunendang, Dadang. 2016. *Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia*. Jakarta: Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa
- Suwendra, I Wayan. 2014. Manejemen Kualitas Total. Yogyakarta : Garaha Ilmu
- Taniredja, Tukiran dan Hidayati Mustafidah. 2012. *Penelitian Kuantitatif (Sebuah Pengantar)*. Bandung : Alfabeta
- Taufiqurokhman & Satisvi. 2018. *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*.

 Tanggerang: UMJ PRESS
- Undang-Undang Dasar 1945 Amandemen ke-3

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 1995 Tentang Pemasyarakatan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Wibowo. 2011. *Manejemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers