



PELAYANAN REHABILITASI PADA BADAN NARKOTIKA NASIONAL KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Abdul Latief ¹, Irza Setiawan ², Mahdalina ³

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

Email: alatief867@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan rehabilitasi narkoba di Badan Narkotika Nasional Kabupaten Hulu Sungai Utara penting karena dampak negatif penggunaan narkoba. Penelitian kualitatif ini bertujuan untuk mengevaluasi pelayanan rehabilitasi dan faktor-faktor yang memengaruhinya. Melalui pengambilan sampel secara purposive, data dikumpulkan dari 8 informan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis menunjukkan bahwa aspek regulasi dan kepemimpinan organisasi sudah memadai, namun fasilitas pelayanan publik dan efisiensi pelayanan masih kurang. Rekomendasi meliputi alokasi anggaran untuk peningkatan fasilitas, penambahan tenaga kerja, terutama psikolog dan konselor, serta peningkatan kinerja staf. Selain itu, penting bagi pengguna layanan untuk patuh terhadap regulasi guna pengiriman layanan yang optimal. Secara keseluruhan, penelitian ini menekankan pentingnya mengatasi kesenjangan dalam pelayanan rehabilitasi untuk memastikan dukungan efektif bagi individu yang berjuang melawan kecanduan narkoba.

Kata Kunci: Rehabilitasi, Pelayanan Publik, Narkoba

ABSTRACT

Drug rehabilitation service in the National Narcotics Agency of North Hulu Sungai Regency is essential due to the detrimental effects of narcotics misuse. This qualitative study aims to assess the rehabilitation service and its influencing factors. Through purposive sampling, data was collected from 8 informants via observation, interviews, and documentation. The analysis revealed that while regulatory aspects and organizational leadership were satisfactory, facilities for public service and service efficiency were lacking. Recommendations include allocating budget for facility improvement, hiring more staff, especially psychologists and counselors, and enhancing staff performance. Moreover, it is crucial for service users to adhere to regulations for optimal service delivery. Overall, this study underscores the importance of addressing the gaps in rehabilitation services to ensure effective support for individuals battling drug addiction.

Keywords: Rehabilitation, Public Services, Narcotics

PENDAHULUAN

Masalah penyalahgunaan narkoba merupakan salah satu ancaman serius bagi kehidupan bermasyarakat dan berbangsa. Untuk mengatasi masalah tersebut, pemerintah Indonesia telah menetapkan Undang-undang nomor 35 tahun 2009 tentang narkoba, yang memberikan landasan hukum bagi penanganan narkoba di Indonesia. Badan narkoba nasional menjadi salah satu Lembaga yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan kebijakan pencegahan, penyalahgunaan, dan peredaran gelap narkoba.

Layanan rehabilitasi merupakan salah satu upaya yang dilakukan oleh BNN untuk membantu individu yang terkena dampak penyalahgunaan narkoba. Di Kabupaten Hulu Sungai Utara, Badan Narkotika Nasional (BNN) juga menyediakan layanan rehabilitasi, namun, terdapat beberapa kendala yang menghambat efektivitas layanan tersebut.

Kendala-kendala seperti kurangnya tenaga ahli, keterbatasan sarana dan prasarana, serta faktor-faktor lainnya menjadi tantangan yang perlu diatasi dalam meningkatkan efektivitas layanan rehabilitasi bagi korban penyalahgunaan narkoba. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk

mengidentifikasi masalah-masalah tersebut secara lebih mendalam dan mencari solusi yang tepat untuk meningkatkan kualitas layanan rehabilitasi di Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Dalam konteks ini, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji lebih lanjut tentang layanan rehabilitasi yang disediakan oleh BNN Kabupaten Hulu Sungai Utara. Melalui pemahaman yang lebih mendalam tentang permasalahan yang ada, diharapkan dapat ditemukan solusi-solusi yang efektif untuk meningkatkan layanan rehabilitasi bagi individu yang terkena dampak penyalahgunaan narkoba di wilayah tersebut.

Sebelumnya, telah banyak penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain yang relevan dengan topik penelitian ini. Sebagai contoh, Gusmi Wahyudi dalam penelitiannya tahun 2020 mengkaji pelaksanaan rehabilitasi terhadap penyalahguna dan pecandu narkoba di Kota Pekanbaru, sedangkan Rahmat Fitrah Mansur pada tahun 2021 mengkaji implementasi rehabilitasi terhadap anak sebagai korban penyalahgunaan narkoba di Provinsi Sulawesi Selatan. Tinjauan pustaka akan menguraikan temuan dan kesimpulan dari penelitian-penelitian tersebut, serta relevansinya dengan penelitian yang dilakukan dalam konteks Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam upaya meningkatkan efektivitas layanan rehabilitasi bagi individu yang terkena dampak penyalahgunaan narkoba di Kabupaten Hulu Sungai Utara.

METODE

A. Masalah Yang di Teliti

1. Belum terdapat ruang tunggu khusus untuk pasien rehabilitasi sehingga mengakibatkan pasien menunggunya diluar ruangan atau di teras pendopo depan kantor (Sumber:Data Sarana Fisik Kantor Badan Narkotika Nasional Kabupaten Hulu Sungai Utara Tahun 2023)
2. Pegawai yang menangani rehabilitasi masih kurang dikarenakan belum adanya tenaga psikolog tetap kantor yang menangani pasien sehingga penanganan pasien tidak berjalan dengan cepat,hanya ada 1 dokter konselor aja yang tetap di kantor sedangkan dokter psikolog masi sistem kontrak, itupun beliau hanya datang saat dibutuhkan di telpon maka akan datang beliau ke kantor BNNK HSU untuk menangani pasien . (Sumber:Data Pegawai Badan Narkotika Nasional Kabupaten Hulu Sungai Utara Tahun 2023)
3. Belum mempunyai gedung kantor sendiri,kantor saat ini berstatus pinjam pakai dengan luas gedung yang sempit sehingga terbatasnya ruangan kerja (Sumber:Data kantor Badan Narkotika Nasional Kabupaten Hulu Sungai Utara Tahun 2023)

B. Sasaran Penelitian

Untuk memastikan penelitian ini berfokus pada permasalahan yang relevan, fokusnya adalah menggunakan kerangka teoritis yang diajukan oleh Rahmayanty seperti yang disebutkan dalam studi oleh Hayat (2017:17). Kerangka tersebut mencakup aspek-aspek berikut untuk memahami kualitas layanan:

- 1.Regulasi layanan
- 2.Fasilitas-fasilitas lainnya
- 3.Peranan tim pengarah
- 4.Mudah murah cepat & manfaat
- 5.Membudayakan Pemberian layanan yang baik

C. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis mengadopsi beberapa teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi merupakan teknik yang melibatkan pengamatan langsung terhadap objek penelitian untuk mencatat informasi yang relevan dengan permasalahan yang diteliti. Observasi dilakukan dengan sensitivitas etnografis untuk memahami sikap, perilaku, dan tindakan aktor yang terlibat, serta untuk mengungkap tata-aturan sehari-hari yang mungkin tidak terungkap secara eksplisit.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan melakukan percakapan langsung dan tanya jawab kepada pihak yang memiliki keterkaitan atau kompetensi terhadap masalah yang diteliti. Pertanyaan dalam wawancara difokuskan pada aspek-aspek yang relevan dengan permasalahan penelitian.

3. Dokumentasi

Studi dokumentasi dilakukan dengan menganalisis dokumen yang dibuat oleh subjek atau pihak lain yang terkait dengan penelitian. Dokumen-dokumen ini dapat berupa tulisan, gambar, atau karya-karya monumental yang berhubungan dengan Pelayanan Rehabilitasi Pada Kantor Badan Narkotika Nasional Di Kabupaten Hulu Sungai Utara, sesuai dengan konteks penelitian.

D. Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2022:131), analisis data merupakan proses sistematis pengorganisasian data yang diperoleh dari sumber seperti wawancara, catatan lapangan, dan dokumen. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data model Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2022:132), yang mencakup langkah-langkah berikut:

1. Kondensasi Data

Kondensasi data dilakukan dengan merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dan dicari tema dan polanya. Sehingga data yang dirangkum memberikan gambaran yang jelas terkait permasalahan yang diteliti di lapangan

2. Verifikasi Data

Data diverifikasi dengan merangkum informasi, memilih pokok-pokok penting, dan menemukan tema dan pola yang muncul. Proses ini bertujuan untuk menyajikan gambaran yang jelas terkait permasalahan yang diteliti di lapangan.

3. Penyajian Data

Data disajikan melalui uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, atau flowchart, untuk memudahkan pemahaman peneliti tentang situasi di lapangan.

Teknik analisis tersebut penting untuk menjamin keabsahan dan validitas informasi, dokumen, dan data yang diperoleh selama penelitian, terutama dalam proses pemeriksaan dan verifikasi.

PEMBAHASAN

1. Regulasi Layanan

Pada indikator SOP, Dari penelitian yang dilakukan, disimpulkan bahwa layanan rehabilitasi di Badan Narkotika Nasional Kabupaten Hulu Sungai Utara telah dilaksanakan

sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Pegawai di sana memberikan pelayanan sesuai dengan SOP, memenuhi harapan, dan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Dokumen berupa Keputusan Kepala Badan Narkotika Nasional Kabupaten Hulu Sungai Utara Nomor Kep/045/Xka/Ku/2023/BNNK juga menunjukkan bahwa SOP tersebut dijalankan dengan baik oleh para pegawai. Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat ditegaskan bahwa Pelayanan Rehabilitasi di Badan Narkotika Nasional Kabupaten Hulu Sungai Utara telah dilakukan secara baik dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Hal ini konsisten dengan teori Rahmayanty yang menekankan pentingnya regulasi layanan, termasuk SOP, dalam memudahkan pemberian pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat.

Pada indikator aturan dan sistem pelayanan, Berdasarkan hasil wawancara, penelitian, dan dokumentasi yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan rehabilitasi di Badan Narkotika Nasional Kabupaten Hulu Sungai Utara telah terbukti baik dalam menjalankan aturan dan sistem pelayanan yang berlaku. Pegawai di sana terlihat menerapkan aturan dan sistem pelayanan dengan memberikan pelayanan sesuai dengan nomor antrian, sehingga masyarakat tidak dapat saling mendahului dan mendapatkan pelayanan yang optimal. Observasi juga menunjukkan bahwa pegawai memberikan pelayanan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan, memastikan bahwa setiap individu di layani sesuai dengan nomor antrian yang telah ditentukan. Dokumentasi mengenai aturan dan sistem pelayanan juga menunjukkan bahwa SOP telah dijalankan dengan baik oleh para pegawai. Hal ini mencerminkan bahwa pelayanan rehabilitasi di Badan Narkotika Nasional Kabupaten Hulu Sungai Utara telah berjalan sesuai dengan aturan dan sistem pelayanan yang ada. Dalam konteks teori Rahmayanty (2017:17), hal ini mengindikasikan bahwa regulasi layanan, termasuk aturan dan sistem pelayanan, memainkan peran penting sebagai panduan dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas.

2. Fasilitas-Fasilitas Lainnya

Pada indikator Sarana Dan Prasarana Perkantoran, Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan, dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana di Kantor Badan Narkotika Nasional Kabupaten Hulu Sungai Utara tidak memadai. Terlihat dari jumlah komputer dan printer yang tidak mencukupi untuk jumlah operator yang ada, serta kurangnya kursi di ruang tunggu. Observasi juga menunjukkan kurangnya sarana dan fasilitas kantor, seperti komputer dan printer yang tidak mencukupi jumlah operator yang ada di bidang Rehabilitasi. Dokumentasi juga mengonfirmasi kurangnya fasilitas seperti kursi dan peralatan kerja yang memadai. Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa ketersediaan sarana dan prasarana di Kantor Badan Narkotika Nasional Kabupaten Hulu Sungai Utara tidak memadai, terutama dalam hal fasilitas seperti kursi, komputer, dan printer. Hal ini bertentangan dengan teori Rahmayanty (2017:17) yang menekankan pentingnya sarana dan prasarana yang memadai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pada indikator tempat informasi, Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa Kantor Badan Narkotika Nasional Kabupaten Hulu Sungai Utara telah menyediakan tempat informasi dengan baik. Terlihat dari lokasi tempat informasi yang strategis, yaitu di dekat tempat parkir, memudahkan masyarakat untuk mengakses dan membaca informasi yang disampaikan. Observasi juga menunjukkan bahwa tempat informasi tersebut ditempatkan secara strategis untuk memastikan keterlihatan oleh masyarakat. Dokumentasi juga memperlihatkan bahwa tempat informasi telah tersedia dengan

baik, seperti adanya spanduk atau baleho yang dipasang di area parkir. Hal ini memberikan kemudahan kepada masyarakat yang ingin menggunakan layanan, terutama dalam konteks pelayanan rehabilitasi. Kesimpulan ini sejalan dengan teori Rahmayanty (2017:17) yang menekankan pentingnya keberadaan tempat informasi sebagai salah satu fasilitas dalam pemberian layanan kepada masyarakat, dengan penekanan pada keterjangkauan dan lokasi strategis.

3. Peranan Tim Pengarah

Pada indikator pimpinan organisasi, Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa pemimpin organisasi, seperti Kepala Rehab, telah melakukan pengawasan yang memadai terhadap para pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Meskipun tidak selalu hadir setiap saat untuk mengawasi langsung karena adanya tugas di luar kantor, namun pemimpin organisasi tetap melakukan monitoring dan kontrol terhadap pekerjaan para pegawai agar pelayanan kepada masyarakat tetap optimal. Ini sejalan dengan teori Rahmayanty yang menekankan peranan pemimpin organisasi sebagai pengawas penuh terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Pada indikator pendamping penyelenggara pelayanan, Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa pelayanan rehabilitasi telah menunjukkan kualitas yang baik dalam hal pendampingan penyelenggaraannya. Kolaborasi antara staf rehabilitasi dan keluarga pasien telah terbukti efektif dalam memberikan panduan dan dukungan kepada pasien selama proses rehabilitasi. Observasi di Kantor Badan Narkotika Nasional Kabupaten Hulu Sungai Utara juga mengkonfirmasi bahwa kolaborasi tersebut terjalin dengan baik, di mana staf rehabilitasi dan keluarga pasien bekerja sama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dokumentasi juga memperlihatkan kerjasama yang baik antara kedua belah pihak, menegaskan bahwa pendampingan penyelenggaraan pelayanan rehabilitasi telah berjalan dengan baik di kantor tersebut. Dalam keseluruhan proses, asisten konselor dan staf pegawai berperan sebagai pemberi arahan dan mengawasi jalannya pelayanan, sesuai dengan teori Rahmayanty yang menekankan peranan tim pengarah dalam memastikan pelayanan berjalan sesuai dengan garis yang telah ditetapkan.

4. Mudah, Murah Cepat dan Manfaat

Pada indikator Prosedur Pelayanan Tidak Berbelit-Belit, Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa prosedur dalam pelayanan rehabilitasi telah terbukti baik, karena tidak menyulitkan masyarakat dengan persyaratan yang rumit. Persyaratan yang mudah dipahami, seperti hanya membawa KTP dan kartu keluarga, telah mempermudah akses masyarakat dalam mengakses layanan rehabilitasi. Dalam observasi di Kantor Badan Narkotika Nasional Kabupaten Hulu Sungai Utara, prosedur yang mudah dipahami juga menjadi salah satu aspek yang positif, dengan persyaratan yang sederhana, seperti KTP dan kartu keluarga, serta opsi untuk menyertakan SIM sebagai tambahan jika tersedia. Dokumentasi juga menunjukkan bahwa prosedur pelayanan rehabilitasi tidak berbelit-belit, memastikan aksesibilitas yang baik bagi masyarakat. Hal ini konsisten dengan teori Rahmayanty yang menekankan pentingnya prosedur pelayanan yang mudah, murah, cepat, dan memberikan manfaat bagi masyarakat, tanpa memberikan beban tambahan atau kesulitan dengan prosedur yang rumit.

Pada indikator waktu pelayanan cepat, Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa waktu yang diperlukan oleh pegawai dalam

memberikan pelayanan telah terbukti memuaskan. Pegawai telah menunjukkan respons yang cepat dalam memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, serta menunjukkan sikap sopan dan santun dalam melayani masyarakat. Observasi di Kantor Badan Narkotika Nasional Kabupaten Hulu Sungai Utara juga memverifikasi bahwa pegawai secara aktif berupaya memberikan pelayanan dengan cepat kepada masyarakat, mengurangi waktu tunggu yang tidak perlu. Dokumentasi juga menegaskan bahwa kecepatan pelayanan pegawai telah mencapai standar yang baik, di mana pegawai berusaha memberikan layanan dengan cepat sesuai dengan prosedur yang berlaku, untuk meminimalkan waktu tunggu masyarakat. Secara keseluruhan, kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan rehabilitasi dinilai baik karena upaya mereka dalam memberikan pelayanan yang cepat kepada masyarakat, sesuai dengan teori Rahmayanty yang menekankan pentingnya proses pelayanan yang cepat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan baik.

5. Membudayakan Memberikan Pelayanan Yang Baik

Pada indikator keramahan dan sopan santun, Berdasarkan hasil wawancara dengan berbagai informan, dapat disimpulkan bahwa pegawai di Kantor Badan Narkotika Nasional Kabupaten Hulu Sungai Utara menunjukkan sikap yang baik. Mereka memperlihatkan sikap ramah, hangat, dan sopan terhadap masyarakat dalam memberikan pelayanan, dengan tujuan menciptakan suasana yang nyaman dan lancar dalam proses layanan. Observasi juga menegaskan bahwa sikap ramah dan sopan santun pegawai telah terbukti baik dalam melayani masyarakat, yang berkontribusi pada kelancaran proses pelayanan. Dokumentasi juga mengonfirmasi bahwa keramahan dan sopan santun pegawai di kantor tersebut telah mencapai standar yang baik, yang tercermin dalam sikap mereka saat melayani masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa sikap ramah dan sopan santun pegawai di Kantor Badan Narkotika Nasional Kabupaten Hulu Sungai Utara telah terbukti baik, yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat yang dilayani. Hal ini konsisten dengan teori Rahmayanty yang menekankan pentingnya budaya pelayanan yang baik, di mana keramahan dan sikap sopan santun menjadi indikator utama dalam memastikan kepuasan pengguna layanan terhadap proses pelayanan yang diberikan.

Pada indikator perhatian pegawai, Berdasarkan hasil wawancara dengan berbagai informan, dapat disimpulkan bahwa perhatian yang diberikan oleh pegawai di Kantor Badan Narkotika Nasional Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah sangat baik. Hal ini tercermin dari respons cepat pegawai dalam menanggapi kebutuhan masyarakat. Observasi juga menunjukkan bahwa pegawai secara aktif membantu masyarakat yang mengalami kesulitan dalam memahami prosedur dan proses pengurusan layanan, serta dengan sigap bertanya kepada setiap masyarakat yang datang untuk mengetahui kebutuhan mereka. Dokumentasi juga memverifikasi bahwa pegawai selalu memperlihatkan perhatian dengan bertanya kepada masyarakat tentang keperluan mereka, sehingga masyarakat merasa terbantu. Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa perhatian pegawai terhadap masyarakat telah terbukti baik. Pegawai memberikan perhatian penuh kepada masyarakat dengan langsung menanyakan kebutuhan mereka saat memasuki kantor, dan dengan cepat mengarahkan mereka ke tempat yang sesuai dengan keinginan mereka. Hal ini konsisten dengan teori Rahmayanty yang menekankan pentingnya perhatian pegawai sebagai salah satu indikator pelayanan yang baik, sehingga pengguna layanan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di Kantor Badan Narkotika Nasional Kabupaten Hulu Sungai Utara, dapat disimpulkan bahwa pelayanan Rehabilitasi pada kantor tersebut menunjukkan tingkat kebaikan yang cukup. Hal ini terlihat dari adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas dan diterapkan oleh para pegawai, serta sistem pelayanan yang baik sesuai dengan aturan yang berlaku. Meskipun demikian, terdapat beberapa aspek yang masih perlu diperhatikan, seperti sarana dan prasarana yang masih kurang, terutama dalam hal jumlah pegawai yang belum memadai serta kekurangan peralatan seperti komputer, printer, dan tempat duduk untuk masyarakat. Meskipun demikian, pelayanan tetap memberikan perhatian yang baik terhadap masyarakat dengan adanya tempat informasi yang strategis dan sikap ramah serta sopan santun dari pegawai. Faktor pendorong utama pelayanan meliputi penerapan aturan dan sistem yang baik, serta perhatian pegawai terhadap kebutuhan masyarakat. Namun, faktor penghambat terutama terkait dengan keterbatasan jumlah pegawai dan sarana prasarana yang tidak memadai, sehingga masih perlu adanya peningkatan dalam hal tersebut untuk meningkatkan kualitas pelayanan rehabilitasi di Kantor Badan Narkotika Nasional Kabupaten Hulu Sungai Utara.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, L. (2020) 'Dasar-Dasar Kebijakan Publik. Bandung Alfabeta.'
- Annafi, M. and Liftiah (2012) 'Optimisme Untuk Sembuh Penyalahguna Napza (Studi Deskriptif Di Pusat Rehabilitasi Rumah Damai Semarang)', *Intuisi Journal*, 4(1), pp. 1–6. Available at: <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/intuisi>.
- Anonim (2009a) *Undang-undang (UU) Nomor 35 Tahun 2009 tentang Narkotika*. Edited by Alfabeta. Bandung: Alfabeta CV. Available at: <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38776/uu-no-35-tahun-2009>.
- Anonim (2009b) *Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2009 Tentang Narkotika*. Bandung: Alfabeta CV.
- Anonim (2011) *Peraturan Kepala Badan Narkotika Nasional Nomor 14 Tahun 2011 tentang Rehabilitasi Narkotika Komponen Masyarakat*. Edited by Alfabeta CV. Bandung: Alfabeta CV. Available at: https://perpustakaan.bnn.go.id/sites/default/files/Buku_Digital_2020-08/Peraturan_Kepala_Badan_Narkotika_Nasional_Nomor_14_Tahun_2011_tentang_Rehabilitasi_Narkoti.pdf.
- Budiastuti, D., & Bandur, A. (2018) *Validitas dan Realibilitas Penelitian*. 01 edn. Edited by Mitra Wacana Media. Jakarta: Mitra Wacana Media. Available at: <https://core.ac.uk/download/pdf/187726085.pdf>.
- Harsudianto Silaen, S.Kep, Ns, M.Kep, Jhon Roby Purba, S.ST, M.Fis, Muhammad Taufik Daniel Hasibuan, S.Kep, Ns, M.K. (2023) *Pengembangan Rehabilitasi Non Medik untuk Mengatasi Kelemahan pada Pasien Hemodialisa di Rumah Sakit*. Kec. Bojong Genteng, Kab. Sukabumi, Jawa Barat.: CV Jejak (Jejak Publisher).
- Hayat (2019) *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT.Raja Grafindo Persada. Available at: <https://api.penerbitsalemba.com/book/books/10-0125/contents/eaded17b-a7a9-48dc-84e0-e920ae4f187c.pdf>.
- Herdiansah, H. (2019) *Metode Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-Ilmu Sosial: Perspektif Konvensional dan Kontemporer*, Jakarta: Salemba Humanika. Available at: <http://www.penerbitsalemba.com>.

- Imam Gunawan, M.P.K. (2013) 'Metode Penelitian Kualitatif Teori & Praktik', *Teori dan Praktik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), hal 80-83, p. 19.
- Juliansyah, N. (2017) *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. 01 edn. Edited by Suwito. Jakarta: Kencana: Jakarta. Available at: https://books.google.co.id/books/about/Metodologi_Penelitian_Skripsi_Tesis_Dise.html?hl=id&id=VnA-DwAAQBAJ&redir_esc=y.
- Lubis, A.S. and Andayani, N.R. (2018) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Sucofindo Batam', *Journal of Applied Business Administration*, 1(2), pp. 232–243. Available at: <https://doi.org/10.30871/jaba.v1i2.619>.
- Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 49 (2015) 'Berita Negara', *Menteri Kesehatan Republik Indonesia Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia*, Nomor 65(879), pp. 2004–2006.
- Rahmat Fitriah Mansur (2021) 'Implementasi Rehabilitasi Terhadap Anak Sebagai Korban Penyalahgunaan Narkotika (Studi Kasus di Badan Narkotika Nasional Provinsi Sulawesi Selatan)', *Universitas Hasanuddin Makassar* [Preprint]. Available at: https://repository.unhas.ac.id/id/eprint/10653/2/B11115366_skripsi_02-11-2021_1-2.pdf.
- Rusdy (2017) *Manajemen*. 02 edn. Bandung: Alfabeta: Bandung.
- Sugeng (2014) *Metode Penelitian Pendidikan Matematika, Metode Penelitian Pendidikan Matematika*.
- Sugiarto, E. (2015) *Menyusun Proposal Penelitian Kualitatif: Skripsi dan Tesis*. 01 edn. Yogyakarta: Suaka Media. Available at: <https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/pustaka/101258/menyusun-proposal-penelitian-kualitatif-skripsi-dan-tesis.html>.
- Sugiyono (2022) *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono (2015) *Kualitas Pelayanan*. Batam: ANDI: Batam.
- Yumna (2022) *Macam-Macam Rehabilitasi Narkotika*. 01 edn. Yogyakarta: CV Budi Utama: Yogyakarta.