

KUALITAS PELAYANAN REHABILITASI PADA BADAN NARKOTIKA NASIONAL KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA**Amanda Dewy Wahyuni¹, Arif Budiman², Agus Surya Dharma³**

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

Email : amanda.dewy17@gmail.com**ABSTRAK**

Penyalahgunaan Narkotika di Indonesia sudah sangat mengkhawatirkan Narkotika sendiri merupakan barang yang tidak lagi dikatakan barang haram yang susah untuk didapat, melainkan barang yang amat mudah didapat karena kebutuhan sesaat sebagai efek candu dan kenikmatan tubuh penggunaannya pecandu narkotika akan menghalalkan segala cara untuk mendapatkan barang haram ini karena memang narkotika adalah suatu zat yang memiliki efek candu yang kuat bagi penggunaannya dan efek ketergantungan yang luar biasa. Permasalahan yang ada ialah Kurangnya jumlah psikolog yang tersedia untuk menangani masalah narkoba, Kurangnya sarana prasarana yaitu seperti kekurangan stok obat-obatan, alat-alat yang memadai di klinik dan Sarana prasarana masih ada kurang seperti ketersediaan ruang rehabilitasi atau klinik yang memadai. Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah Untuk mengetahui kualitas pelayanan dan Faktor-faktor yang Mempengaruhi kualitas pelayanan rehabilitasi pada Badan Narkotika Nasional Kabupaten Hulu Sungai Utara. Kualitas pelayanan rehabilitasi pada Badan Narkotika Nasional Kabupaten Hulu Sungai Utara dinyatakan baik. Pertama, dalam hal reliability (kehandalan), indikator menunjukkan bahwa pelayanan yang akurat dan tepat waktu sudah terwujud. Kedua, aspek tangible (bukti langsung) menunjukkan penampilan petugas yang rapi dan profesional mencerminkan komitmen lembaga. Ketiga, dalam hal responsiveness (daya tanggap), pelayanan yang diberikan kepada pasien berjalan dengan baik. Keempat, terkait assurance (jaminan), keamanan data pasien terjaga dengan baik, dan staf menunjukkan sikap sopan serta profesional dalam melayani pasien. Kelima, dalam aspek empathy (empati), staf rehabilitasi menunjukkan kemampuan yang baik dalam memahami keinginan dan kebutuhan pasien. Faktor pendukung kualitas pelayanan meliputi pelayanan yang akurat, penampilan petugas yang profesional, serta keamanan dan sopan santun dalam interaksi dengan pasien. Sedangkan faktor penghambat meliputi keterbatasan sarana dan prasarana yang masih perlu ditingkatkan, serta sumber daya manusia yang masih kurang untuk jumlahnya. Disarankan Kepada petugas rehabilitasi di Badan Narkotika Nasional Kabupaten Hulu Sungai Utara, hendaknya terus meningkatkan kompetensi melalui pelatihan dan workshop yang relevan. Dengan demikian, mereka dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan sesuai dengan kebutuhan pasien, Kepada masyarakat, hendaknya mengisi survei atau umpan balik mengenai pelayanan rehabilitasi yang mereka terima.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Rehabilitasi BNN**ABSTRACT**

Drug abuse in Indonesia is a serious concern. Narcotics are no longer considered illicit and difficult to obtain, but rather readily available due to immediate need, addictive effects, and physical pleasure. Addicts will justify any means to obtain these illicit substances, as they are highly addictive and cause extreme dependency. The existing problems include a shortage of psychologists available to treat drug problems, a lack of adequate infrastructure, such as a shortage of medication and adequate equipment in clinics, and a lack of adequate rehabilitation rooms or clinics. The purpose of this study was to determine the quality of service and factors influencing the quality of rehabilitation services at the National Narcotics Agency in North Hulu Sungai Regency. The quality of rehabilitation services at the National Narcotics Agency of North Hulu Sungai Regency was declared good. First, in terms of reliability, indicators indicate that accurate and timely services have been achieved. Second, tangible aspects (direct evidence) show the neat and professional appearance of staff, reflecting the institution's commitment. Third, in terms of responsiveness, services provided to patients are running well. Fourth, regarding assurance, patient data security is well maintained, and staff demonstrate a polite and professional attitude in serving patients. Fifth, in terms of empathy, rehabilitation staff demonstrate a good ability to understand patients' desires and needs. Supporting factors for service quality include accurate service, professional staff appearance, and safety and

courtesy in interactions with patients. Meanwhile, inhibiting factors include limited facilities and infrastructure that still need to be improved, as well as a shortage of human resources. Rehabilitation officers at the National Narcotics Agency in Hulu Sungai Utara Regency are advised to continue improving their competencies through relevant training and workshops. This will enable them to provide better services tailored to patient needs. The public should complete surveys or provide feedback regarding the rehabilitation services they receive.

Keywords: *Quality of Service, BNN Rehabilitation*

PENDAHULUAN

Penyalahgunaan Narkotika di Indonesia sudah sangat mengkhawatirkan Narkotika sendiri merupakan barang yang tidak lagi dikatakan barang haram yang susah untuk didapat, melainkan barang yang amat mudah didapat karena kebutuhan sesaat sebagai efek candu dan kenikmatan tubuh pengguna pecandu narkotika akan menghalalkan segala cara untuk mendapatkan barang haram ini karena memang narkotika adalah suatu zat yang memiliki efek candu yang kuat bagi pengguna dan efek ketergantungan yang luar biasa. Ketergantungan yang dialami pemakai narkotika ini jika tidak terealisasi maka efek yang dialami adalah sakaw, yaitu keadaan dimana orang tersebut mengalami rasa gelisah atau gangguan psikis atau psikologis akibat kecanduan putau. Di Indonesia dalam setahun yang meninggal kurang lebih 18.000 orang akibat narkotika karena overdosis, atau sekitar 50 orang setiap harinya yang meninggal dunia.

Berdasarkan kasus yang ditangani oleh Polres Hulu Sungai Utara (HSU) menunjukkan komitmen kuat dalam memerangi narkoba di wilayahnya. Hal ini dibuktikan dengan gencarnya operasi pemberantasan yang dilakukan sepanjang tahun 2024. Melalui Operasi Sikat Intan dan Operasi Antik Intan, Polres HSU berhasil mengungkap 18 kasus narkoba dengan total barang bukti 114,39 gram sabu, 0,3 gram ganja, dan 3 butir ekstasi. Sebanyak 23 orang tersangka diamankan dan dijerat pasal terkait peredaran Narkotika.

Berdasarkan hasil pengamatan (observasi) awal yang kemudian telah ditemukan fenomena-fenomena atau permasalahan yang ditemui, yaitu : Kurangnya jumlah psikolog yang tersedia untuk menangani masalah narkoba di Kabupaten Hulu Sungai Utara menjadi sebuah fenomena yang mengkhawatirkan. Dengan tingginya prevalensi pengguna narkoba di daerah ini, kebutuhan akan pelayanan kesehatan mental yang komprehensif sangatlah penting, Kurangnya sarana prasarana yaitu seperti kekurangan stok obat-obatan, alat-alat yang memadai di klinik sehingga terhambatnya proses pelayanan rehabilitasi menjadi salah satu factor dan Sarana prasarana masih ada kurang seperti ketersediaan ruang rehabilitasi atau klinik yang memadai menjadi salah satu alasan utama yang menyebabkan rendahnya kualitas pelayanan rehabilitasi pada Badan Narkotika Nasional Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Penelitian terdahulu Ni'mah Rofikah (2024) dalam penelitian skripsi yang berjudul "Kualitas Pelayanan Rehabilitasi Pada Badan Narkotika Nasional Kabupaten Balangan" Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan rehabilitasi pada Badan Narkotika Nasional Kabupaten Balangan dan faktor-faktor yang mempengaruhinya, karena permasalahannya yaitu tidak memiliki ruang konseling dan sumber daya manusia masih kurang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif-kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan tersebut cukup baik yaitu sarana prasarana dan ketepatan waktu. Sedangkan, indikator yang baik yaitu penampilan petugas, keadaan lingkungan, pelayanan yang sama, sikap yang simpatik, akurasi yang tinggi, melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat, respon petugas,

pengetahuan, kesopansantunan, kemampuan, memiliki pengertian dan pengetahuan, memahami kebutuhan pelanggan dan memiliki waktu. Faktor-faktor yang mempengaruhi bisa ditinjau dari faktor penghambat dan faktor pendukung. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan rehabilitasi pada Badan Narkotika Nasional Kabupaten Balangan disarankan perlu membuat ruangan khusus konseling serta menambah sumber daya manusia.

METODE

Metode penelitian yang dipilih penulis adalah menggunakan pendekatan yang bersifat Kualitatif, pendekatan kualitatif yang bertujuan ingin memberikan gambaran secara menyeluruh dan sistematis dari suatu individu, kelompok, masyarakat, dan gejala-gejala lain dalam masyarakat. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Secara keseluruhan, informan yang dilibatkan berjumlah empat belas orang dengan menggunakan purposive sampling. Uji kredibilitas data dengan perpanjangan pengamatan, meningkatkan, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif dan member check.

PEMBAHASAN

A. Kualitas Pelayanan Rehabilitasi Pada Badan Narkotika Nasional

1. Reliability (Kehandalan)

Reliability atau kehandalan, yaitu kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pasien yang berarti ketepatan waktu, pelayanan sesuai kebutuhan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

a. Pelayanan Yang Akurat

Pelayanan yang akurat adalah kemampuan untuk memberikan informasi, bantuan, dan layanan kepada orang lain dengan tepat dan sesuai dengan kebutuhan atau permintaan mereka.

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan rehabilitasi pada Badan Narkotika Nasional sudah akurat, sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) karena petugas sudah melakukan tugasnya masing-masing sesuai dengan keluhan pasien.

Berdasarkan hasil observasi dapat diketahui bahwa Badan Narkotika Nasional ini memang cukup akurat dalam memberikan pelayanan rehabilitasi terhadap pasien karena petugas sudah sesuai dengan keahlian mereka.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, pelayanan rehabilitasi yang diberikan oleh BNNK Hulu Sungai Utara dapat dikatakan akurat karena seluruh kegiatan pelayanan telah dijalankan sesuai SOP dan dikuatkan oleh pernyataan para informan yang menyatakan bahwa layanan rehabilitasi dilakukan secara profesional, tepat sasaran, dan sesuai kebutuhan klien. Dari hasil observasi, terlihat bahwa petugas bekerja sesuai dengan bidang keahliannya masing-masing dan menunjukkan respons yang cepat terhadap kebutuhan pasien. Dokumentasi yang mendukung pun menunjukkan bahwa seluruh tahapan rehabilitasi dilakukan secara tertib dan terorganisir.

b. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu, atau *punctuality* dalam bahasa Inggris, berarti kemampuan untuk melakukan sesuatu tepat pada waktu yang telah ditentukan atau dijadwalkan.

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan rehabilitasi pada Badan Narkotika Nasional umumnya cukup baik karena pelaksanaan waktu untuk pelayanan rehabilitasi masih standar.

Berdasarkan hasil observasi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan rehabilitasi pada Badan Narkotika Nasional menunjukkan bahwa lamanya waktu yang dibutuhkan untuk pelayanan rehabilitasi berdampak positif pada kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, pelaksanaan pelayanan rehabilitasi di BNNK Hulu Sungai Utara dinilai cukup tepat waktu. Informasi dari para petugas menyebutkan bahwa pelayanan diberikan sesuai dengan waktu yang telah dijadwalkan, baik untuk sesi konseling, pemeriksaan medis, maupun kegiatan kelompok. Hasil observasi mendukung pernyataan tersebut, di mana kegiatan pelayanan terlihat dimulai dan selesai sesuai waktu yang telah ditentukan. Selain itu, dokumentasi kegiatan mencatat bahwa sebagian besar klien hadir tepat waktu dan petugas telah berada di tempat pelayanan saat jam dimulai. Hal ini menunjukkan adanya komitmen terhadap efisiensi waktu dan disiplin kerja.

2. Tangibles (Bukti Langsung)

Tangibles atau bukti langsung, yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa yang meliputi fasilitas (gedung dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

a. Penampilan Petugas

Penampilan petugas merujuk pada cara seorang petugas atau pegawai mempresentasikan dirinya dalam lingkungan kerja atau sosial. Ini mencakup penampilan fisik, seperti pakaian dan grooming, serta sikap dan perilaku yang mencerminkan profesionalisme dan kesesuaian dengan norma-norma yang berlaku dalam konteks tertentu.

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan rehabilitasi pada Badan Narkotika Nasional mengenai penampilan petugas sudah rapi dan mengenakan pakaian sesuai dengan aturan serta SOP yang berlaku.

Berdasarkan hasil observasi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan rehabilitasi pada Badan Narkotika Nasional menunjukkan bahwa petugas telah memenuhi standar penampilan yang ditetapkan.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, mayoritas informan menyatakan bahwa petugas rehabilitasi di BNNK Hulu Sungai Utara memiliki penampilan yang profesional dan representatif. Dari hasil observasi, petugas terlihat mengenakan seragam dinas dengan kelengkapan atribut, menjaga kebersihan diri, dan menunjukkan sikap ramah saat melayani pasien. Hal ini berkontribusi terhadap terciptanya suasana pelayanan yang nyaman dan meningkatkan kepercayaan klien

terhadap institusi. Dokumentasi yang mendukung, seperti foto kegiatan serta laporan monitoring, juga memperlihatkan konsistensi penampilan petugas selama bertugas.

b. Sarana dan Prasarana

Sarana lebih menekankan pada peralatan atau alat yang digunakan untuk menjalankan aktivitas tertentu, sedangkan prasarana lebih menekankan pada infrastruktur atau fasilitas yang mendukung pelaksanaan aktivitas tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Rehabilitasi di Badan Narkotika Nasional Kabupaten Hulu Sungai Utara menunjukkan bahwa sarana dan prasarana sudah memadai. Namun, terdapat beberapa kebutuhan yang perlu diperhatikan. Berdasarkan hasil observasi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Rehabilitasi di Badan Narkotika Nasional menunjukkan bahwa sarana dan prasarana yang ada sudah memadai untuk menunjang pelayanan kesehatan.

Berdasarkan hasil observasi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Rehabilitasi di Badan Narkotika Nasional Kabupaten Hulu Sungai Utara menunjukkan bahwa sarana dan prasarana sudah memadai untuk pelayanan kesehatan. Namun, ada beberapa kebutuhan yang perlu diperhatikan. Peningkatan ini diharapkan dapat meningkatkan kenyamanan dan aksesibilitas bagi pengunjung.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, pelaksanaan pelayanan rehabilitasi di BNNK Hulu Sungai Utara menunjukkan bahwa sarana dan prasarana sudah tersedia, namun belum seluruhnya memadai. Sebagian besar informan menyatakan bahwa fasilitas yang ada, seperti meja, kursi, dan alat-alat kesehatan, sudah tersedia tetapi masih terbatas jumlah maupun kualitasnya. Beberapa petugas juga menyoroti bahwa ruang pelayanan masih digabung dan perlu pemisahan, terutama antara fungsi konseling dan pemeriksaan urin. Observasi lapangan memperlihatkan kondisi fisik ruangan yang bersih dan tertata, tetapi dengan ruang terbatas dan alat penunjang yang terbatas pula. Hal ini menandakan bahwa meskipun pelayanan masih dapat berjalan, kenyamanan dan efektivitas pelayanan berpotensi meningkat apabila dilakukan penambahan dan peningkatan fasilitas.

c. Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia (SDM) kesehatan adalah komponen kunci untuk menggerakkan pembangunan kesehatan. SDM Kesehatan berperan meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan yang optimal.

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa kualitas sumber daya manusia di Badan Narkotika Nasional Kabupaten Hulu Sungai Utara menunjukkan bahwa mereka sudah cukup berkompeten. Namun, terdapat beberapa kebutuhan yang perlu diperhatikan. Berdasarkan hasil observasi dapat disimpulkan bahwa kualitas sumber daya manusia di sana menunjukkan bahwa mereka sudah berpengalaman dalam menghadapi segala keluhan pasien.

Berdasarkan hasil observasi dapat disimpulkan bahwa kualitas sumber daya manusia di Badan Narkotika Nasional Kabupaten Hulu Sungai Utara menunjukkan bahwa mereka sudah cukup kompeten dan berpengalaman dalam menghadapi segala keluhan pasien. Namun, ada beberapa kebutuhan yang perlu diperhatikan.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, sebagian besar informan menyatakan bahwa SDM di BNNK Hulu Sungai Utara sudah cukup kompeten dalam

menjalankan tugas pelayanan rehabilitasi. Para petugas dinilai berpengalaman dan memiliki pemahaman yang memadai terhadap tugas dan kebutuhan pasien. Dari observasi juga terlihat bahwa petugas mampu menangani pasien secara profesional, menunjukkan empati, serta melakukan komunikasi yang baik. Namun, beberapa narasumber menggarisbawahi perlunya penambahan jumlah tenaga kesehatan dan peningkatan pelatihan berkala agar pelayanan dapat semakin optimal. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun kualitas individu cukup baik, kapasitas secara keseluruhan masih perlu diperkuat.

3. Responsiveness (Daya Tanggap)

Responsiveness atau ketanggapan, yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan.

a. Pelayanan Cepat

Kecepatan pelayanan mengacu pada kemampuan untuk menangani atau menyelesaikan suatu tugas atau permintaan dengan cepat dan efisien. Ini melibatkan respons yang cepat terhadap permintaan pelanggan atau kebutuhan lainnya, serta kemampuan untuk menyelesaikan tugas dalam waktu yang singkat tanpa mengorbankan kualitas atau akurasi.

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Kesehatan di Badan Narkotika Nasional menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah cepat dan sesuai standar, tetapi persepsi pasien bervariasi. Oleh karena itu, peningkatan infrastruktur jaringan dan manajemen jumlah pasien sangat diperlukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan rehabilitasi pada Badan Narkotika Nasional sudah cepat dan sesuai standar.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa pelayanan di BNNK Hulu Sungai Utara sudah tergolong cepat. Beberapa informan menyatakan bahwa pasien yang datang akan langsung dilayani tanpa harus menunggu lama, bahkan waktu tunggu maksimal hanya sekitar 15 menit jika ada antrian. Dari sisi tindakan medis, proses asesmen dan konseling dilakukan segera setelah klien hadir, dan dalam kasus emergensi, penanganan dilakukan secara sigap. Hasil observasi mendukung pernyataan tersebut, di mana petugas terlihat tanggap dan segera memberikan pelayanan sesuai urgensi klien.

b. Pelayanan Sesuai

Pelayanan sesuai adalah kemampuan untuk memberikan layanan atau dukungan yang memenuhi atau melampaui harapan, kebutuhan, atau standar yang telah ditetapkan. Pelayanan sesuai menekankan pentingnya responsif terhadap kebutuhan pelanggan atau penerima layanan, serta kemampuan untuk menyediakan layanan yang efektif dan bermakna.

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan rehabilitasi pada Badan Narkotika Nasional menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah memenuhi harapan pasien dan sesuai dengan prosedur yang ada.

Berdasarkan hasil observasi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan rehabilitasi pada Badan Narkotika Nasional yang diberikan sudah baik dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, mayoritas informan menyatakan bahwa pelayanan rehabilitasi di BNNK Hulu Sungai Utara telah diberikan sesuai dengan kebutuhan pasien. Petugas menyampaikan bahwa mereka memberikan pelayanan berdasarkan keluhan dan kondisi individu pasien, serta menyesuaikan metode pendekatan dengan kebutuhan psikososial masing-masing klien. Hasil observasi memperkuat hal ini, terlihat bahwa petugas aktif mendengarkan aspirasi pasien dan menyesuaikan teknik komunikasi maupun konseling yang digunakan. Sikap empati petugas yang tinggi juga membuat pasien merasa dihargai dan diperhatikan.

4. Assurance (Jaminan)

Assurance atau jaminan dan kepastian, yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain, komunikasi (communication), kredibilitas (credibility), keamanan (security), kompeten (competence), dan sopan santun (courtesy).

a. Keamanan

Keamanan merujuk pada kondisi atau situasi di mana seseorang, kelompok, atau objek dilindungi dari bahaya, ancaman, atau risiko yang dapat membahayakan keamanan fisik, mental, atau material mereka. Ini mencakup berbagai aspek seperti perlindungan terhadap kejahatan, serangan, kecelakaan, atau kerugian lainnya yang dapat mengancam keselamatan atau kesejahteraan individu atau kelompok.

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan rehabilitasi pada Badan Narkotika Nasional menunjukkan bahwa keamanan di lokasi tersebut sudah dalam keadaan aman terkendali.

Berdasarkan hasil observasi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan rehabilitasi pada Badan Narkotika Nasional menunjukkan tidak terdapat laporan kebocoran identitas atau tindakan kriminal lainnya. Interaksi antar pegawai juga berjalan harmonis, tanpa adanya perselisihan yang dapat menyebabkan konflik atau perkelahian.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa pelayanan rehabilitasi di BNNK Hulu Sungai Utara telah memberikan rasa aman bagi klien, terutama dalam hal kerahasiaan data dan kenyamanan selama proses rehabilitasi. Mayoritas informan menyatakan bahwa data pasien dijaga ketat, tidak dipublikasikan, dan hanya dapat diakses oleh petugas rehabilitasi. Selain itu, adanya CCTV di ruangan pelayanan turut memperkuat sistem pengawasan fisik, serta mencegah terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan. Hasil observasi juga menunjukkan tidak terdapat laporan kebocoran identitas maupun konflik selama pelayanan berlangsung.

b. Kemampuan Petugas

Kemampuan petugas merujuk pada keterampilan, pengetahuan, dan kapabilitas yang dimiliki oleh seorang individu dalam melaksanakan tugas atau tanggung jawabnya di lingkungan kerja.

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Rehabilitasi di Badan Narkotika Nasional menunjukkan bahwa petugas memiliki kemampuan yang baik dalam memberikan pelayanan kesehatan. Mereka berusaha semaksimal mungkin untuk memenuhi kebutuhan pasien.

Berdasarkan hasil observasi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan rehabilitasi pada Badan Narkotika Nasional menunjukkan bahwa petugas telah memberikan pelayanan yang baik dan maksimal.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, mayoritas informan menyatakan bahwa petugas rehabilitasi di BNNK Hulu Sungai Utara telah menunjukkan kemampuan yang baik dalam menjalankan tugasnya. Para petugas dinilai cukup kompeten, berpengalaman, dan memahami kebutuhan pasien. Dari hasil observasi, terlihat bahwa mereka mampu berkomunikasi secara efektif, memberikan penjelasan dengan jelas, serta bersikap tenang dan profesional dalam menangani berbagai karakter pasien. Meski begitu, beberapa informan juga menyarankan perlunya pelatihan tambahan, khususnya bagi pegawai baru, untuk menyelaraskan kualitas layanan.

c. Sopan Santun

Sopan santun adalah perilaku atau sikap yang mencerminkan kesopanan, kepatuhan terhadap norma-norma sosial, dan tata krama yang baik dalam berinteraksi dengan orang lain. Ini mencakup penggunaan bahasa yang sopan, menghormati privasi dan ruang pribadi orang lain, serta menunjukkan sikap yang ramah dan menghargai dalam berbagai situasi sosial.

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan rehabilitasi pada Badan Narkotika Nasional terkait sopan santun cukup baik karena mereka sudah menerapkan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun).

Berdasarkan hasil observasi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan rehabilitasi pada Badan Narkotika Nasional menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas sangat memuaskan, mereka menunjukkan sikap sopan dan santun yang menciptakan suasana yang nyaman bagi pasien.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, hampir seluruh informan menyatakan bahwa petugas pelayanan rehabilitasi menunjukkan sikap yang sopan dan santun dalam melayani pasien. Hal ini diwujudkan melalui kebiasaan menyapa pasien dengan ramah, menggunakan bahasa yang santun, serta memperlakukan pasien dengan penuh penghargaan dan empati. Hasil observasi juga menunjukkan bahwa suasana layanan berjalan dalam atmosfer kekeluargaan, namun tetap menjaga profesionalitas. Bahkan dalam interaksi informal, petugas tetap menjaga batas-batas kesopanan meskipun mencoba mencairkan suasana dengan canda ringan.

5. Empathy (Empati)

Empathy yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupa memahami keinginan konsumen. Di mana

suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

a. Memahami Keinginan Pasien

Keinginan masyarakat merujuk pada berbagai kebutuhan, harapan, dan aspirasi yang dimiliki oleh sekelompok orang dalam suatu komunitas atau masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara disimpulkan bahwa kualitas pelayanan rehabilitasi pada Badan Narkotika Nasional menunjukkan petugas memiliki pemahaman yang baik terhadap keinginan pasien. Mereka berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien.

Berdasarkan hasil observasi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan rehabilitasi pada Badan Narkotika Nasional menunjukkan bahwa petugas telah memahami dan berupaya memenuhi keinginan pasien dalam memberikan pelayanan rehabilitasi.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa petugas di BNNK Hulu Sungai Utara telah menunjukkan empati dengan memahami keinginan pasien dalam setiap tahapan pelayanan. Sebagian besar informan menyatakan bahwa petugas secara aktif mendengarkan keluhan dan masukan dari pasien, menjaga privasi, serta berupaya menciptakan suasana yang nyaman dan tidak mengintimidasi. Hasil observasi memperlihatkan bahwa petugas bersikap hangat, terbuka, dan mampu menyesuaikan pendekatan dengan karakter masing-masing pasien. Beberapa klien bahkan menyatakan merasa "dimanusiakan" dalam proses pelayanan.

b. Memahami Kebutuhan Pasien

Kebutuhan pasien adalah segala hal yang diperlukan oleh sekelompok orang dalam suatu runag lingkup kesehatan untuk memenuhi kehidupan mereka secara layak dan berkelanjutan.

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan rehabilitasi di Badan Narkotika Nasional menunjukkan bahwa petugas telah berusaha memahami kebutuhan pasien terkait pelayanan rehabilitasi.

Berdasarkan hasil observasi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan rehabilitasi pada Badan Narkotika Nasional menunjukkan bahwa petugas telah berusaha dengan baik dalam memahami kebutuhan pasien. Mereka tidak hanya memberikan informasi yang jelas mengenai prosedur, tetapi juga membimbing pasien langkah demi langkah.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, sebagian besar informan menyampaikan bahwa pelayanan rehabilitasi yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan pasien. Petugas menyatakan bahwa mereka terbuka terhadap keluhan dan harapan pasien, serta selalu melakukan penyesuaian dalam metode pendekatan jika diperlukan. Dari observasi, terlihat bahwa pasien diberikan kebebasan dalam menyampaikan kebutuhan mereka, dan petugas menanggapi dengan serius serta empati. Pasien juga tampak merasa nyaman karena didampingi secara personal dan mendapatkan penanganan yang sesuai kondisi mereka.

B. Faktor- faktor yang memengaruhi Kualitas Pelayanan Rehabilitasi Pada Badan Narkotika Nasional Kabupaten Hulu Sungai Utara

1. Faktor Pendukung

a. Profesional Petugas

Profesional Petugas secara umum merujuk pada seseorang yang bekerja sebagai petugas dengan tingkat keahlian, kompetensi, dan tanggung jawab yang tinggi dalam bidang pekerjaannya.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, pelayanan rehabilitasi yang diberikan oleh BNNK Hulu Sungai Utara dapat dikatakan akurat karena seluruh kegiatan pelayanan telah dijalankan sesuai SOP dan dikuatkan oleh pernyataan para informan yang menyatakan bahwa layanan rehabilitasi dilakukan secara profesional, tepat sasaran, dan sesuai kebutuhan klien. Dari hasil observasi, terlihat bahwa petugas bekerja sesuai dengan bidang keahliannya masing-masing dan menunjukkan respons yang cepat terhadap kebutuhan pasien. Dokumentasi yang mendukung pun menunjukkan bahwa seluruh tahapan rehabilitasi dilakukan secara tertib dan terorganisir.

2. Faktor Penghambat

a. Sarana dan Prasarana

Sarana lebih menekankan pada peralatan atau alat yang digunakan untuk menjalankan aktivitas tertentu, sedangkan prasarana lebih menekankan pada infrastruktur atau fasilitas yang mendukung pelaksanaan aktivitas tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, pelaksanaan pelayanan rehabilitasi di BNNK Hulu Sungai Utara menunjukkan bahwa sarana dan prasarana sudah tersedia, namun belum seluruhnya memadai. Sebagian besar informan menyatakan bahwa fasilitas yang ada, seperti meja, kursi, dan alat-alat kesehatan, sudah tersedia tetapi masih terbatas jumlah maupun kualitasnya. Beberapa petugas juga menyoroti bahwa ruang pelayanan masih digabung dan perlu pemisahan, terutama antara fungsi konseling dan pemeriksaan urin. Observasi lapangan memperlihatkan kondisi fisik ruangan yang bersih dan tertata, tetapi dengan ruang terbatas dan alat penunjang yang terbatas pula. Hal ini menandakan bahwa meskipun pelayanan masih dapat berjalan, kenyamanan dan efektivitas pelayanan berpotensi meningkat apabila dilakukan penambahan dan peningkatan fasilitas.

b. Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia (SDM) kesehatan adalah komponen kunci untuk menggerakkan pembangunan kesehatan. SDM Kesehatan berperan meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan yang optimal.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, sebagian besar informan menyatakan bahwa SDM di BNNK Hulu Sungai Utara sudah cukup kompeten dalam menjalankan tugas pelayanan rehabilitasi. Para petugas dinilai berpengalaman dan memiliki pemahaman yang memadai terhadap tugas dan kebutuhan pasien. Dari observasi juga terlihat bahwa petugas mampu menangani pasien secara profesional, menunjukkan empati, serta melakukan komunikasi yang baik. Namun, beberapa narasumber menggarisbawahi perlunya penambahan jumlah tenaga kesehatan dan peningkatan pelatihan berkala agar pelayanan dapat semakin optimal. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun kualitas individu cukup baik, kapasitas secara keseluruhan masih perlu diperkuat.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah peneliti kemukakan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan rehabilitasi pada Badan Narkotika Nasional Kabupaten Hulu Sungai Utara dinyatakan baik. Hal ini terlihat dari beberapa aspek. Pertama, dalam hal reliability (kehandalan), indikator menunjukkan bahwa pelayanan yang akurat dan tepat waktu sudah terwujud. Para petugas mampu memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan dan mengikuti standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku, sehingga menciptakan kepercayaan dari pasien. Kedua, aspek tangible (bukti langsung) menunjukkan penampilan petugas yang rapi dan profesional mencerminkan komitmen lembaga. Meskipun terdapat beberapa kekurangan dalam jumlah sumber dayanya yang lebih baik ditambah serta sarana dan prasarana, fasilitas seperti ruang konseling dan peralatan rehabilitasi umumnya sudah memadai untuk menunjang pelayanan. Ketiga, dalam hal responsiveness (daya tanggap), pelayanan yang diberikan kepada pasien berjalan dengan baik, di mana pasien tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan layanan. Keempat, terkait assurance (jaminan), keamanan data pasien terjaga dengan baik, dan staf menunjukkan sikap sopan serta profesional dalam melayani pasien. Kelima, dalam aspek empathy (empati), staf rehabilitasi menunjukkan kemampuan yang baik dalam memahami keinginan dan kebutuhan pasien, menciptakan suasana yang nyaman bagi mereka. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan rehabilitasi pada Badan Narkotika Nasional Kabupaten Hulu Sungai Utara terbagi menjadi dua. Pertama, faktor pendukung kualitas pelayanan meliputi pelayanan yang akurat, penampilan petugas yang profesional, serta keamanan dan sopan santun dalam interaksi dengan pasien. Kedua, faktor penghambat meliputi keterbatasan sarana dan prasarana yang masih perlu ditingkatkan, serta sumber daya manusia yang masih kurang untuk jumlahnya. Dengan demikian, meskipun kualitas pelayanan rehabilitasi di Badan Narkotika Nasional Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah baik, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan untuk mencapai pelayanan yang lebih optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Anisa, S. S. (2021). *Pelayanan Publik Berbasis Regional Complex Analysis*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Affrian, R. and Jumaidi, J. (2025) 'Partisipasi Masyarakat Sebagai Penentu Efektivitas Kebijakan Kebersihan Pasar Di Amuntai Tengah', *Jurnal ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial*, 9(1), pp. 109–126.
- Hidayatullah, G.M. and Mahpuzah, A. (2025) 'Pengelolaan Pasar Mebel Muara Tapus pada Dinas Perdagangan, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Administrais*, 9(2), pp. 26–33.
- Setiawan, I. (2025) 'Fenomena Penggunaan Sepeda Listrik di Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Jurnal Niara*, 18(1), pp. 323–327.
- Chandra, F. T. (2020). *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: CV. Andi. dkk,
- Fensynthia, d. G. (2023). *Rehabilitasi Narkoba, Inilah Tahapan Yang Perlu Diketahui*. sRetrieved 4 25, 2025, from Alodokter: <https://www.alodokter.com/tahapan-rehabilitasi-narkoba>.
- Garin Wahyu Abdillah, A. S. (2022). *Kualitas Pelayanan Rehabilitasi Sosial Bagi Penyembuhan Korban Penyalahgunaan Narkoba*. Jurnal Inovasi Sektor Publik Volume 2, 11.
- Hardiyansyah, M. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.



- Herlinda, S. A. (2023). Manajemen Pelayanan Publik. Amuntai: CV. Hemat Publishing.
- M. F. (2020). Pelayanan Publik. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Meithiana Indrasari. (2019). Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Jl. Semolowaru No 84, Surabaya 60283 Jawa Timur, Indonesia.
- Moenir, D. H. (2016). Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Solo: TB. Rahma.
- Pelayanan Publik. (2009). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009
- Penyusun, T. (2022). Pedoman Penyusunan Skripsi. Amuntai: STIA Amuntai.
- Ramlawati. (2020). Total Quality Managemen. Penerbit Nas Media Pustaka Makassar.
- Rofikah, N. (2024). Kualitas Pelayanan Rehabilitasi Pada Badan Narkotika. Jurnal Pelayanan Publik, 6.
- Sahya Anggara, M. (2015). Metode Penelitian Administrasi. Bandung: CV. Pusaka Setia..
- Sinambela.,dkk (2019). Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta : Bumi Aksara,2010.