

KUALITAS PELAYANAN REHABILITASI PADA KLINIK PRATAMA DI BADAN NARKOTIKA NASIONAL KABUPATEN (BNNK) HULU SUNGAI UTARA

Ayu Elisa¹, Reno Affrian², Hasbi Salim³

Program Studi Administrasi Amuntai
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
e-mail: ayuelisa164@gmail.com

ABSTRAK

Permasalahan yang dihadapi dalam kualitas pelayanan rehabilitasi adalah keterbatasan sumber daya manusia, keterbatasan sarana dan prasarana klinik dan kesibukan petugas dan benturan jadwal pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan rehabilitasi pada klinik pratama di badan narkotika nasional kabupaten hulu sungai utara dan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhinya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Dengan tipe penelitian Diskriptif-Kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Dengan teknik *purposive sampling* informan 12 orang. Setelah data terkumpul kemudian dianalisis dengan teknik kondensasi data, penyajian data, penarikan kesimpulan atau verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan rehabilitasi pada klinik pratama di badan narkotika nasional kabupaten hulu sungai utara tergolong cukup baik. Berdasarkan indikator *tangibles* (bukti fisik), pelayanan masih belum optimal karena keterbatasan sarana dan prasarana serta jumlah tenaga profesional. pada indikator *reliability* (keandalan), pelayanan telah berjalan baik karena petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur dan jadwal yang ditetapkan. Pada indikator *responsiveness* (ketanggapan) menunjukkan hasil yang baik, ditandai dengan ketanggapan petugas dalam merespon kebutuhan dan keluhan klien. Pada indikator *assurance* (jaminan) menunjukkan hasil yang baik petugas mampu memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada klien melalui sikap sopan, ramah, dan kompeten. Pada indikator *empathy* (empati) menunjukkan hasil yang baik karena petugas memberikan perhatian, motivasi, serta pendekatan yang tidak menghakimi kepada klien. Adapun faktor penghambat kualitas pelayanan rehabilitasi meliputi keterbatasan anggaran untuk pengadaan fasilitas klinik, distribusi SDM tidak merata, manajemen waktu yang kurang efektif sedangkan faktor pendukungnya adalah kemampuan petugas yang telah tersertifikasi. Berdasarkan hasil penelitian ini disarankan agar Badan Narkotika Nasional Kabupaten Hulu Sungai Utara dapat meningkatkan kualitas pelayanan rehabilitasi melalui penambahan tenaga profesional, pemenuhan sarana dan prasarana klinik, serta peningkatan upaya pendampingan dan motivasi kepada klien agar mengikuti program rehabilitasi secara konsisten.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Rehabilitasi, Klinik Pratama

ABSTRACT

The problems encountered in the quality of rehabilitation services include limited human resources, inadequate clinic facilities and infrastructure, and irregular client attendance. This study aims to determine the quality of rehabilitation services at the Primary Clinic of the National Narcotics Agency of Hulu Sungai Utara Regency and to identify the factors influencing it. This research employs a qualitative research method with a descriptive-qualitative approach. Data collection techniques consist of observation, interviews, and documentation. Informants were selected using purposive sampling, involving 12 individuals. After data collection, the data were analyzed through data condensation, data presentation, and conclusion drawing or verification. The results of the study

indicate that the quality of rehabilitation services at the primary clinic at the National Narcotics Agency in Hulu Sungai Utara Regency is quite good. Based on tangible indicators (physical evidence), services are still not optimal due to limited facilities and infrastructure and the number of professional staff. In terms of reliability, services have been running well because officers provide services according to established procedures and schedules. The responsiveness indicator shows good results, marked by the responsiveness of officers in responding to client needs and complaints. The assurance indicator shows good results, officers are able to provide a sense of security and trust to clients through polite, friendly, and competent attitudes. The empathy indicator shows good results because officers provide attention, motivation, and a non-judgmental approach to clients. Factors inhibiting the quality of rehabilitation services include limited budgets for the procurement of clinical facilities, uneven distribution of human resources, and ineffective time management, while supporting factors are the capabilities of certified officer. Based on these findings, it is recommended that the National Narcotics Agency of Hulu Sungai Utara Regency improve the quality of rehabilitation services by increasing the number of professional staff, enhancing clinic facilities and infrastructure, and strengthening client assistance and motivation efforts to ensure consistent participation in the rehabilitation program.

Keyword: *Service Quality, Rehabilitation, Pratama Clinic*

PENDAHULUAN

Penyalahgunaan narkotika merupakan salah satu isu penting yang dialami oleh negara Indonesia. Dampaknya tidak hanya mengganggu kesejahteraan fisik dan mental seseorang, tetapi juga berpengaruh terhadap tatanan sosial, ekonomi, dan keamanan masyarakat. Narkotika dapat mengakibatkan ketergantungan, kehilangan produktivitas, serta meningkatkan angka kriminalitas. Oleh karena itu, upaya penanggulangan penyalahgunaan narkotika menjadi tanggung jawab bersama antara negara, lembaga penegak hukum, dan masyarakat. Penyalahgunaan obat terlarang terus menunjukkan peningkatan yang signifikan dari tahun ke tahun, dan hingga kini masalah penggunaan narkoba di seluruh dunia tidak terlihat adanya penurunan. Dari sudut pandang masalah penyalahgunaan obat, ketergantungan terhadap narkoba dianggap sebagai isu kesehatan yang diakui oleh United Nations Office on Drugs and Crime (UNODC) dan berada di urutan ke-20 secara global dalam daftar penyebab gangguan kesehatan. Bahkan, dalam kategori negara berkembang, penyalahgunaan obat terlarang ini menduduki peringkat ke-10. (*Laporan UNODC, 2017*).

Pelaksanaan rehabilitasi didasari pasal 54 dari Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2009 mengenai narkotika, dinyatakan bahwa orang yang kecanduan serta korban penyalahgunaan narkotika harus menjalani proses rehabilitasi baik secara medis maupun sosial. Proses ini tidak hanya berfungsi sebagai bentuk perawatan, tetapi juga sebagai perlindungan sosial serta bagian dari pemenuhan hak rehabilitasi bagi pecandu yang dalam beberapa konteks hukum juga dipandang sebagai korban. Meskipun telah memiliki dasar hukum yang kuat dan dukungan kelembagaan, tingkat penyalahgunaan narkotika di Indonesia masih menunjukkan tren yang mengkhawatirkan. Berdasarkan data BNN, Pada tahun 2021, terdapat 1.184 kasus penyalahgunaan narkoba dengan 1.483 orang yang terlibat. Jumlah ini mengalami kenaikan pada tahun 2022 menjadi 1.350 kasus dengan 1.748 orang yang terlibat, dan barang bukti yang berhasil disita mencapai 12,4 ton. Sampai pertengahan tahun 2023, sudah tercatat 1.125 kasus dengan 1.625 orang yang terlibat. Data ini menunjukkan bahwa prevalensi penyalahgunaan narkotika belum mengalami penurunan yang signifikan.

BNN juga menekankan bahwa kekambuhan adalah sebuah tantangan signifikan dalam proses pemulihan. Di dalam artikel resmi yang dipublikasikan di situs BNN, dinyatakan bahwa “Relapse atau kembali menggunakan narkoba merupakan bagian dari proses pemulihan yang rumit. Kecenderungan atau dorongan untuk menggunakan masih akan ada jika kondisi psikologis atau lingkungan tidak mendukung.” (BNN, 2023, sumber: bnn.go.id/kambuh-relapse).

Berdasarkan pengamatan pada lokasi, masih ada sejumlah masalah terkait kualitas pelayanan rehabilitasi pada klinik pratama di badan narkotika nasional kabupaten (BNNK) hulu sungai utara. Pertama, Keterbatasan sumber daya manusia, layanan rehabilitasi penyalahguna narkoba hanya didukung oleh satu orang psikolog. Kondisi ini menyebabkan layanan konseling dan pendampingan psikologis belum dapat diberikan secara maksimal kepada seluruh klien, sehingga berpengaruh terhadap efektivitas proses pemulihan. Kedua, keterbatasan sarana dan prasarana klinik, Fasilitas klinik rehabilitasi masih belum memadai, ditandai dengan keterbatasan ruang pelayanan, tidak tersedianya ruang khusus tes urine. Keadaan tersebut menghambat pelaksanaan pemeriksaan dan pemantauan kondisi klien secara optimal. Ketiga, kesibukan petugas dan benturan jadwal pelayanan, petugas bisa saja sedang menangani pasien lain atau memiliki tugas yang bersamaan, sehingga pelayanan menjadi tertunda dan waktu tunggu klien lebih lama. Kondisi ini dapat memengaruhi kelancaran serta kualitas pelayanan di klinik.

Kualitas pelayanan rehabilitasi pada klinik pratama di badan narkotika nasional kabupaten (BNNK) hulu sungai utara di analisis dengan mengacu pada teori menurut Parasuraman & berry (2012), terdapat lima dimensi pokok dalam kualitas pelayanan publik dalam SERVQUAL yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati).

Berdasarkan penjelasan di atas, peneliti tertarik untuk melaksanakan sebuah penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan Rehabilitasi pada Klinik Pratama di Badan Narkotika Nasional Kabupaten (BNNK) Hulu Sungai Utara”.

METODE

Metode yang dipilih peneliti dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Penelitian dilaksanakan di Badan Narkotika Nasional Kabupaten Hulu Sungai Utara, khususnya di Klinik Pratama Rehabilitasi. Pemilihan informan menggunakan teknik purposive sampling, dengan total sebanyak 12 informan yang terlibat. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Untuk analisis data, dilakukan beberapa tahap, yaitu kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Dalam menguji kredibilitas data, peneliti menggunakan beberapa cara, seperti memperpanjang waktu pengamatan, meningkatkan ketekunan, melakukan triangulasi, menganalisis kasus negatif, menggunakan sumber referensi, dan mengadakan membercheck.

PEMBAHASAN

A. Kualitas Pelayanan Rehabilitasi pada Klinik Pratama di Badan Narkotika Nasional Kabupaten (BNNK) Hulu Sungai Utara

1. *Tangibles* (bukti fisik)

Tangibles atau bukti fisik yaitu merujuk pada kemampuan suatu perusahaan untuk memperlihatkan keberadaannya kepada orang-orang di luar.

a. Penampilan petugas

Penampilan petugas adalah kerapian, kebersihan, serta profesionalitas petugas dalam berpakaian dan bersikap saat bertugas, sehingga dapat menumbuhkan rasa percaya dan

kenyamanan bagi pasien. Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa pelayanan rehabilitasi di klinik pratama sudah menunjukkan standar yang baik dari aspek penampilan dan sikap petugas. Petugas selalu tampil bersih, rapi, dan menggunakan pakaian sesuai standar seragam yang telah ditetapkan BNN. Jadwal pakaian kerja harian diterapkan untuk memastikan keseragaman dan profesionalitas dalam memberikan layanan, termasuk keseragaman warna kerudung bagi petugas perempuan. Dalam pelaksanaan pelayanan, petugas menerapkan prinsip 3S (senyum, salam, dan sapa) sehingga klien merasa dihargai dan nyaman selama mengikuti program rehabilitasi.

b. Sarana dan prasarana

Kelengkapan fasilitas dan peralatan yang mendukung pelayanan, meliputi ruang perawatan yang layak, alat yang berfungsi dengan baik, serta lingkungan yang bersih dan nyaman. Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana di klinik pratama sudah memadai namun belum optimal. Secara umum fasilitas kesehatan, peralatan medis, dan kebersihan ruangan telah menunjang pelaksanaan rehabilitasi, serta memberikan kenyamanan bagi klien selama proses pelayanan. Namun, terdapat kendala utama yang muncul secara konsisten dari seluruh sumber data, yaitu keterbatasan kapasitas dan pembagian ruangan. Seluruh aktivitas pelayanan seperti konseling, pemeriksaan urine, ruang tunggu, pendaftaran, hingga pengambilan obat masih dilakukan dalam satu ruangan yang sama sehingga berpotensi mengurangi kenyamanan, privasi, dan efektivitas layanan. Dengan demikian, peningkatan fasilitas terutama dalam hal penambahan dan pemisahan ruangan masih diperlukan agar pelayanan rehabilitasi dapat berjalan lebih optimal dan sesuai standar ideal.

c. Sumber daya manusia

Kualitas tenaga kerja yang meliputi jumlah petugas yang memadai, kompetensi, pelatihan, dan pengalaman sehingga mampu memberikan pelayanan secara optimal. Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa pelayanan rehabilitasi di klinik pratama telah berjalan cukup baik karena didukung oleh sumber daya manusia yang kompeten dan tersertifikasi serta melaksanakan tugas sesuai peran masing-masing. Pelayanan tetap berlangsung optimal, ditandai dengan kepuasan pasien dan koordinasi kerja petugas yang efektif. Namun, dari sisi kuantitas SDM masih terdapat kekurangan, terutama setelah tenaga psikolog berpindah tugas sehingga beban kerja petugas lain meningkat dan menimbulkan ketidakseimbangan formasi SDM. Meskipun struktur organisasi dan administrasi sudah tertata jelas dengan ketersediaan dokter, perawat, dan konselor adiksi, penambahan SDM tetap diperlukan agar pelayanan dapat berjalan lebih merata, mencegah kelelahan petugas, dan semakin meningkatkan kualitas layanan rehabilitasi.

2. Reliability (keandalan)

Reliability atau keandalan yaitu kapasitas suatu organisasi untuk menyajikan layanan yang dijanjikan dengan tepat dan dapat diandalkan.

a. Pelayanan yang akurat

Pelayanan yang akurat adalah pelayanan yang dilakukan dengan tepat, sesuai dengan prosedur, kebutuhan, dan kondisi pelanggan atau pasien, sehingga hasil yang diberikan benar dan dapat dipercaya. Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi,

dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan rehabilitasi pada klinik pratama berada dalam kategori akurat dan telah memenuhi Standar Operasional Prosedur (SOP). Pelayanan diberikan secara tepat waktu, sesuai kesepakatan dengan klien, dan dilaksanakan melalui alur rehabilitasi yang sistematis mulai dari proses penerimaan, administrasi, asesmen, pemeriksaan urine, terapi, hingga pascarehabilitasi. Pelaksanaan tugas oleh petugas rehabilitasi telah berjalan sesuai pembagian peran dan standar etika, sehingga konsistensi layanan tetap terjaga. Keakuratan pelayanan tersebut juga didukung oleh bukti dokumentasi seperti Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan, akreditasi klinik, alur pelayanan rehabilitasi, dan laporan kegiatan yang menunjukkan bahwa setiap tahap rehabilitasi dilakukan secara terstruktur dan dapat dipertanggungjawabkan.

b. Ketepatan waktu

Ketepatan waktu adalah seluruh proses pelayanan dilakukan sesuai jadwal yang telah ditetapkan, tidak membuat pasien menunggu terlalu lama, dan menunjukkan efisiensi kerja dalam menangani setiap pasien. Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa pelayanan rehabilitasi pada klinik pratama sudah menerapkan ketepatan waktu dengan baik. Petugas menjalankan pelayanan sesuai jadwal dan SOP, serta selalu berkomitmen untuk hadir tepat waktu. Ketepatan waktu memberikan dampak positif bagi proses rehabilitasi karena membuat terapi berjalan teratur, efektif, dan meningkatkan kenyamanan serta kepuasan klien. Walaupun sesekali ada perubahan jadwal karena kegiatan kedinasan, hal tersebut ditangani dengan baik melalui komunikasi cepat kepada klien dan penggantian jadwal yang sesuai. Hal ini membuktikan bahwa kedisiplinan waktu sudah menjadi bagian dari profesionalitas petugas dalam memberikan pelayanan rehabilitasi.

3. Responsiveness (ketanggapan)

Responsiveness atau ketanggapan yaitu kapasitas untuk memberikan dukungan dan layanan yang cepat serta akurat kepada pelanggan, disertai dengan informasi yang disampaikan dengan jelas.

a. Pelayanan cepat

Kecepatan petugas dalam merespons dan membantu kebutuhan pasien tanpa penundaan, sehingga proses pelayanan berjalan lebih efisien dan memuaskan. Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa pelayanan rehabilitasi di klinik pratama telah berjalan dengan baik, khususnya dalam aspek kecepatan dan ketepatan pelayanan. Petugas memberikan pelayanan secara cepat, responsif, dan tetap mengacu pada SOP mulai dari proses screening, terapi, hingga konseling sesuai kondisi pasien. Kecepatan pelayanan juga terlihat secara langsung melalui observasi, di mana petugas segera menanggapi kedatangan pasien tanpa penundaan meskipun ruang klinik terbatas, namun alur kerja tetap efektif karena koordinasi antarpetugas berjalan optimal. Dokumentasi pelayanan menunjukkan konsistensi pelaksanaan layanan tanpa penundaan bahkan di luar jam kerja melalui komunikasi telepon dalam situasi darurat. Dengan demikian, keseluruhan temuan menunjukkan bahwa kecepatan dan ketepatan pelayanan rehabilitasi di BNNK Hulu Sungai Utara telah terlaksana secara optimal sesuai prosedur dan kebutuhan pasien.

b. Pelayanan sesuai kebutuhan pasien

Pelayanan yang diberikan disesuaikan dengan masalah kesehatan, kondisi, dan harapan pasien, sehingga benar-benar memenuhi kebutuhan rehabilitasi mereka. Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa pelayanan rehabilitasi di klinik pratama sudah berjalan dengan cukup baik dan sesuai prosedur. Petugas memberikan pelayanan sesuai kebutuhan pasien, proses layanan tercatat dengan lengkap, dan kegiatan rehabilitasi berjalan secara teratur. Secara umum, pelayanan rehabilitasi di BNNK Hulu Sungai Utara dapat dinilai sudah sesuai standar dan mampu memberikan manfaat kepada pasien.

4. *Assurance* (jaminan)

Assurance atau jaminan dan kepastian, yaitu pengetahuan, etika, serta keterampilan staf perusahaan dalam membangun rasa kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

a. Keamanan

Keamanan yang dimaksud menyangkut terjaganya privasi pasien serta adanya rasa aman selama menerima pelayanan, baik secara fisik maupun psikologis, sehingga pasien merasa terlindungi, nyaman, dan percaya terhadap proses pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa pelayanan rehabilitasi di klinik pratama keamanan dan kerahasiaan data pasien di BNNK Hulu Sungai Utara terlindungi dengan baik. Petugas menjalankan SOP secara konsisten, lingkungan pelayanan dibuat aman dan privat, data pasien hanya digunakan untuk keperluan medis, dan pasien merasakan perlindungan privasi tersebut. Dengan demikian, pelaksanaan keamanan dan kerahasiaan dalam pelayanan rehabilitasi di BNNK Hulu Sungai Utara dapat dinilai sangat baik dan sesuai standar.

b. Kemampuan petugas.

Penguasaan petugas terhadap tugas dan keahlian medis yang diperlukan, sehingga dapat memberikan pelayanan yang tepat dan profesional. Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa pelayanan rehabilitasi di klinik pratama petugas rehabilitasi di BNNK Hulu Sungai Utara memiliki kemampuan dan kompetensi yang baik dalam memberikan layanan rehabilitasi. Petugas telah tersertifikasi dan terlatih, memiliki pengetahuan serta keterampilan sesuai bidangnya, dan mampu menangani pasien dengan profesional, komunikatif, dan sabar. Dengan demikian, tingkat kompetensi petugas dapat dinilai sangat baik dan sesuai standar rehabilitasi nasional.

c. Sopan santun

Sikap ramah, santun, dan menghargai pasien dalam setiap interaksi, sehingga menciptakan hubungan yang baik dan suasana pelayanan yang manusiawi. Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa pelayanan rehabilitasi di klinik pratama sikap sopan santun dan keramahan petugas rehabilitasi di BNNK Hulu Sungai Utara cukup baik dan sesuai standar pelayanan. Pelayanan dilakukan secara humanis, tidak menghakimi, dan mendukung kenyamanan pasien selama menjalani rehabilitasi.

5. *Empathy* (empati)

Empathy yaitu memberikan perhatian secara tulus dan personal kepada pelanggan dengan cara memahami kebutuhan serta keinginan mereka.

a. Memahami keinginan pasien

Petugas mampu mendengarkan dan memahami apa yang diharapkan pasien selama proses pelayanan untuk meningkatkan kepuasan mereka. Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa pelayanan rehabilitasi di klinik pratama telah berjalan baik. Petugas tidak hanya menjalankan tugas sesuai SOP, tetapi juga menunjukkan empati dan perhatian kepada pasien sehingga pasien merasa nyaman dan termotivasi untuk sembuh. Meski demikian, perbaikan fasilitas fisik seperti ruang konseling yang lebih nyaman masih diperlukan agar pelayanan dapat meningkat lebih baik di masa mendatang.

b. Memahami kebutuhan pasien

Petugas dapat mengidentifikasi kebutuhan mendasar pasien dalam rehabilitasi dan memberikan solusi yang tepat untuk membantu pemulihan mereka. Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa pelayanan rehabilitasi di klinik pratama telah berjalan dengan baik dan sesuai standar prosedur. Pelayanan yang diberikan tidak hanya mengikuti SOP, tetapi juga berorientasi pada kebutuhan pasien. Petugas memberikan terapi berdasarkan hasil asesmen, memahami kondisi pasien, merespons secara cepat, serta memberikan motivasi tanpa melakukan penghakiman. Observasi menunjukkan bahwa petugas membimbing pasien secara jelas dan bertahap dalam setiap proses pelayanan, sehingga pasien merasa nyaman dan terbantu. Selain itu, dokumentasi seperti dokumentasi sesi konseling menunjukkan bahwa pelayanan dirancang secara terstruktur dan disesuaikan dengan kondisi masing-masing pasien. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa BNNK Hulu Sungai Utara memiliki sistem pelayanan rehabilitasi yang efektif, profesional, serta mendukung proses pemulihan pasien secara optimal.

B. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Badan Narkotika Nasional Kabupaten (BNNK) Hulu Sungai Utara

1. Faktor Pendukung

Berikut ini adalah faktor yang mendukung kualitas pelayanan Rehabilitasi pada Klinik Pratama di Badan Narkotika Nasional Kabupaten (BNNK) Hulu Sungai Utara:

a. Kemampuan Petugas

Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa pelayanan rehabilitasi di klinik pratama telah berjalan dengan baik dan sesuai standar. Faktor pendukung utama kualitas layanan meliputi kompetensi SDM, Secara keseluruhan, layanan rehabilitasi mampu memberikan kenyamanan dan motivasi kepada pasien sehingga mendorong proses pemulihan dan keberhasilan program rehabilitasi.

2. Faktor Penghambat

Berikut ini adalah faktor yang menghambat kualitas pelayanan Rehabilitasi pada Klinik Pratama di Badan Narkotika Nasional Kabupaten (BNNK) Hulu Sungai Utara:

a. Keterbatasan anggaran untuk pengadaan fasilitas klinik

Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana di Klinik Pratama Badan Narkotika Nasional Kabupaten (BNNK) Hulu Sungai Utara keterbatasan anggaran dan pengadaan fasilitas klinik menjadi faktor penghambat utama dalam pengadaan dan pembaruan fasilitas klinik. Kondisi ini berdampak pada kurang optimalnya sarana dan prasarana pelayanan, sehingga berpotensi mempengaruhi kualitas layanan pada klinik pratama di Badan Narkotika Nasional

Kabupaten (BNNK) Hulu Sungai Utara yang diberikan kepada masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan perencanaan dan dukungan anggaran yang lebih memadai agar fasilitas klinik dapat ditingkatkan secara bertahap dan berkelanjutan.

b. Kurangnya tenaga kerja yang memenuhi kualifikasi

Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa pelayanan rehabilitasi di Klinik Pratama Badan Narkotika Nasional Kabupaten (BNNK) Hulu Sungai Utara menunjukkan bahwa BNNK Hulu Sungai Utara kurangnya tenaga kerja yang memenuhi kualifikasi disebabkan oleh terbatasnya pelamar yang sesuai dengan persyaratan.

c. Manajemen waktu yang kurang efektif

Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan rehabilitasi di Klinik Pratama Badan Narkotika Nasional Kabupaten (BNNK) Hulu Sungai Utara faktor penghambat utama adalah manajemen waktu yang kurang efektif. Hal ini ditandai dengan adanya bentrokan jadwal, perubahan agenda secara mendadak, serta kurangnya sistem pengaturan waktu yang terstruktur dan terkoordinasi. Dampaknya, pelayanan kepada klien menjadi kurang optimal dan berpotensi menurunkan efektivitas kinerja. Oleh karena itu, diperlukan perencanaan jadwal yang lebih terorganisir, koordinasi yang lebih baik antartugas, serta evaluasi rutin terhadap pelaksanaan waktu kerja agar pelayanan dapat berjalan lebih efektif.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan rehabilitasi pada Klinik Pratama di Badan Narkotika Nasional Kabupaten (BNNK) Hulu Sungai Utara, dapat disimpulkan bahwa secara umum pelayanan rehabilitasi yang diberikan telah berjalan dengan baik dan mampu memenuhi kebutuhan dasar klien dalam proses pemulihan dari penyalahgunaan narkoba. Pelayanan rehabilitasi telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang berlaku serta didukung oleh sikap profesional petugas dalam menjalankan tugasnya. Namun demikian, kualitas pelayanan tersebut masih belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat beberapa kendala yang mempengaruhi efektivitas dan keberlangsungan program rehabilitasi, terutama yang berkaitan dengan keterbatasan sumber daya manusia, sarana dan prasarana, serta tingkat kedisiplinan dan konsistensi kehadiran klien dalam mengikuti program rehabilitasi. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun secara umum pelayanan telah berada pada kategori baik, masih diperlukan berbagai upaya perbaikan dan penguatan agar kualitas pelayanan dapat semakin meningkat dan memberikan hasil yang lebih maksimal bagi proses pemulihan klien.

Ditinjau dari dimensi tangibles atau bukti fisik, kualitas pelayanan rehabilitasi masih belum optimal. Keterbatasan sarana dan prasarana menjadi salah satu hambatan utama dalam pelaksanaan pelayanan rehabilitasi secara maksimal. Fasilitas klinik yang belum memadai, seperti terbatasnya ruang pelayanan dan belum tersedianya ruang khusus untuk tes urine, menyebabkan beberapa aktivitas pelayanan tidak dapat dilaksanakan secara ideal. Selain itu, keterbatasan sumber daya manusia, khususnya tenaga psikolog yang hanya berjumlah satu orang, membuat pelayanan konseling dan pendampingan psikologis kepada klien belum dapat menjangkau seluruh klien secara intensif dan merata. Kondisi ini berpotensi mempengaruhi efektivitas proses rehabilitasi, mengingat aspek psikologis merupakan salah satu faktor penting dalam pemulihan penyalahgunaan narkoba. Oleh karena itu, pada dimensi tangibles, kualitas pelayanan masih memerlukan perhatian khusus dan perbaikan yang serius agar dapat menunjang pelaksanaan rehabilitasi secara lebih optimal.

Pada dimensi reliability atau keandalan, kualitas pelayanan rehabilitasi menunjukkan hasil yang baik. Petugas rehabilitasi telah memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur dan standar operasional yang telah ditetapkan. Pelayanan diberikan secara konsisten dan dapat dipercaya, baik dari segi ketepatan waktu, ketepatan prosedur, maupun kesesuaian layanan dengan kebutuhan klien. Hal ini menunjukkan bahwa BNNK Hulu Sungai Utara memiliki komitmen yang kuat dalam

memberikan pelayanan rehabilitasi yang bertanggung jawab dan profesional. Keandalan petugas dalam menjalankan tugasnya mampu menumbuhkan rasa percaya klien terhadap institusi serta meningkatkan keyakinan klien untuk mengikuti proses rehabilitasi secara berkelanjutan.

Pada dimensi responsiveness atau ketanggapan, pelayanan rehabilitasi juga berada pada kategori baik. Petugas dinilai cepat dan sigap dalam merespons kebutuhan, keluhan, serta permasalahan yang dihadapi klien selama menjalani program rehabilitasi. Sikap tanggap ini tercermin dari kesediaan petugas untuk memberikan bantuan, penjelasan, dan solusi ketika klien mengalami kesulitan, baik dalam aspek administrasi, pelayanan medis, maupun pendampingan rehabilitasi. Ketanggapan petugas tersebut memberikan rasa nyaman dan aman bagi klien, serta memperkuat hubungan yang positif antara petugas dan klien dalam proses rehabilitasi.

Pada dimensi assurance atau jaminan, kualitas pelayanan rehabilitasi juga menunjukkan hasil yang baik. Petugas mampu memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada klien melalui sikap sopan, ramah, serta kompetensi yang dimiliki dalam menjalankan tugas. Jaminan pelayanan tercermin dari kemampuan petugas dalam menjaga kerahasiaan data klien, memberikan perlindungan terhadap privasi klien, serta menciptakan suasana pelayanan yang aman dan kondusif. Selain itu, pengetahuan dan keterampilan petugas yang sebagian besar telah tersertifikasi turut memperkuat jaminan kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini membuat klien merasa lebih tenang dan yakin dalam menjalani proses rehabilitasi, karena mereka merasa berada dalam lingkungan pelayanan yang profesional dan dapat dipercaya.

Selanjutnya, pada dimensi empathy atau empati, kualitas pelayanan rehabilitasi juga tergolong baik. Petugas menunjukkan perhatian yang tulus kepada klien dengan memberikan motivasi, dukungan, serta pendekatan yang tidak menghakimi. Pendekatan ini sangat penting dalam rehabilitasi penyalahguna narkoba, karena klien seringkali berada dalam kondisi psikologis yang rentan dan membutuhkan dukungan emosional yang kuat. Dengan adanya sikap empati dari petugas, klien merasa lebih dihargai sebagai individu, lebih terbuka dalam menyampaikan permasalahan yang dihadapi, serta lebih termotivasi untuk mengikuti program rehabilitasi hingga selesai. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan rehabilitasi tidak hanya berfokus pada aspek medis dan administratif, tetapi juga memperhatikan aspek kemanusiaan dan psikologis klien.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan rehabilitasi pada Klinik Pratama BNNK Hulu Sungai Utara terdiri dari faktor penghambat dan faktor pendukung. Faktor penghambat utama meliputi keterbatasan sumber daya manusia, terutama tenaga psikolog yang jumlahnya masih sangat minim, sehingga pelayanan konseling belum dapat dilaksanakan secara maksimal. Selain itu, keterbatasan sarana dan prasarana klinik, seperti ruang pelayanan dan fasilitas pendukung lainnya, juga menjadi kendala dalam memberikan pelayanan yang optimal. Faktor penghambat lainnya adalah kesibukan petugas dan bentrokan jadwal pelayanan yang ditandai perubahan agenda secara mendadak, serta kurangnya sistem pengaturan waktu yang terstruktur dan terkoordinasi. Dampaknya, pelayanan kepada klien menjadi kurang optimal dan berpotensi menurunkan efektivitas kinerja. Oleh karena itu, diperlukan perencanaan jadwal yang lebih terorganisir, koordinasi yang lebih baik antarpetugas, serta evaluasi rutin terhadap pelaksanaan waktu kerja agar pelayanan dapat berjalan lebih efektif dan efisien.

Sementara itu, faktor pendukung kualitas pelayanan rehabilitasi adalah adanya petugas yang kompeten dan telah memiliki sertifikasi sesuai dengan bidangnya. Kompetensi petugas, ditambah dengan sikap profesional, ramah, dan empatik, menjadi modal utama dalam memberikan pelayanan rehabilitasi yang berkualitas. Dukungan dari petugas yang memiliki komitmen tinggi terhadap tugas dan tanggung jawabnya mampu menjaga kualitas pelayanan tetap berjalan dengan baik meskipun di tengah berbagai keterbatasan yang ada.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan rehabilitasi pada Klinik Pratama di BNNK Hulu Sungai Utara secara keseluruhan berada pada kategori baik, khususnya pada dimensi reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Namun, pada dimensi tangibles masih diperlukan peningkatan yang signifikan, terutama melalui penambahan tenaga profesional seperti



psikolog, serta pemenuhan sarana dan prasarana klinik yang lebih memadai. Upaya perbaikan pada aspek-aspek tersebut diharapkan dapat meningkatkan efektivitas pelayanan rehabilitasi secara menyeluruh, sehingga proses pemulihan klien dapat berjalan lebih optimal, berkesinambungan, dan memberikan dampak positif yang lebih besar bagi klien, keluarga, serta masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Anggara, S. (2015). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV Pustaka.

Badan Narkotika Nasional Republik Indonesia. *Laporan Press Release Akhir Tahun tentang Statistik Penyalahgunaan Narkoba*. Tahun 2021–2023

Parasuraman & Berry. (2012). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis

Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2009 tentang Narkotika*. Lembaran Negara RI Tahun 2009 No. 143.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.