

## **KUALITAS PELAYANAN REHABILITASI PADA BADAN NARKOTIKA NASIONAL KABUPATEN BALANGAN**

**Ni'mah Rofikah<sup>1</sup>, Agus Surya Dharma<sup>2</sup>, M. Arsyad<sup>3</sup>**

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

e-mail: [nimahrofikah03@gmail.com](mailto:nimahrofikah03@gmail.com)

### **ABSTRAK**

Kualitas pelayanan merupakan syarat utama dalam mencapai suatu tujuan kegiatan yang diharapkan. 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 parasarana, 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. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan rehabilitasi pada Badan Narkotika Nasional Kabupaten Balangan disarankan perlu membuat ruangan khusus konseling serta menambah sumber daya manusianya.

**Kata Kunci :** Kualitas, Pelayanan, dan Rehabilitasi,

### **ABSTRACT**

*Quality of service is the main requirement in achieving the expected activity goals. This research aims to determine the quality of rehabilitation services at the Balangan Regency National Narcotics Agency and the factors that influence it. Because the problem is that there is no counseling room and human resources are still lacking. This research use a qualitative approach with a qualitative descriptive type. The results of this research show that the service is quite good, namely the facilities and timeliness. While good indicators are the appearance of officers, environmental conditional, the same service, sympathetic attitude, high accuracy, precisely and carefully, response of officers, knowledge, politeness, ability, having understanding and knowledge, understanding customer needs and have time. To improve the quality of rehabilitation services at the Balangan Regency National Narcotics Agency, it is recommended that they need to create a special counseling room and increase human resources.*

**Keywords:** *Quality, Service, and Rehabilitation*

### **PENDAHULUAN**

Permasalahan yang berkenan dengan narkoba dan obat terlarang (narkoba) merupakan perihwal serius yang tidak bisa dipandang sebelah mata dan menjadi prioritas pemerintah dalam menanggulangnya. Maraknya perdagangan narkoba dan penyebarluasannya yang sangat cepat membuat angka pecandu narkoba meningkat setiap hari.

Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2009 pasal 1 ayat 1 tentang Narkotika menyatakan bahwa yang dimaksud dengan Narkotika adalah zat atau obat yang berasal dari tanaman dan bukan tanaman, baik sintesis maupun semisintesis, yang dapat menyebabkan penurunan atau perubahan kesadaran, hilangnya rasa, mengurangi sampai menghilangkan rasa nyeri, dan dapat menimbulkan ketergantungan.

Penggunaan narkoba memiliki banyak bahaya dan dampak negatif yang serius diantaranya; kesehatan fisik, kesehatan mental ketergantungan dan penyalahgunaan, gangguan sosial dan ekonomi, risiko kehidupan dan kriminalisasi. Dengan demikian perlu upaya untuk menyelesaikannya yaitu; pencegahan, rehabilitasi, dan penegakan hukum. Oleh karena itu

dibentuklah lembaga rehabilitasi yang telah mendapatkan persetujuan menteri untuk melaksanakan rehabilitasi di lingkungan Badan Narkotika Nasional dalam Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2009 tentang Narkotika.

Salah satu fungsi dari Badan Narkotika Nasional Kabupaten Balangan ialah untuk merehabilitasi pecandu narkotika. Badan Narkotika Nasional Kabupaten Balangan memiliki klinik untuk membantu pemulihan penyalahgunaan ataupun pecandu narkotika dengan cara rehabilitasi rawat jalan. Adapun tim rehabilitasi rawat jalan dengan melibatkan dokter serta perawat terlatih. Standar operasi prosedur yang dilakukan adalah asesmen oleh tim medis guna mengetahui derajat keparahan (kecanduan narkotika dan penyakit yang mungkin diderita) dan rencana terapi rehabilitasi bagi klien. Setelah dilakukan asesmen barulah penyalahguna atau pecandu narkotika tersebut menjalani rehabilitasi. Kualitas pelayanan rehabilitasi sangatlah penting dikarenakan masih banyak penyalahguna narkoba tidak mau direhabilitasi maka dapat menyebabkan generasi muda Indonesia yang telah terjerumus ke belenggu narkotika tidak akan pulih lagi yang menyebabkan masa depan mereka akan suram.

Permasalahan yang akan diteliti berdasarkan observasi yang dilakukan adalah: *Pertama*, Sarana dan prasarana masih belum memadai, seperti belum adanya ruang khusus konseling dimana dalam pelaksanaan konseling yang harusnya memiliki ruangan khusus akan tetapi masih dilaksanakan di ruang klinik. Masih kurangnya meja, kursi untuk konseling serta laptop dan alat tulis kantor. *Kedua* Sumber Daya Manusianya sedikit seperti Pegawainya satu orang, Dokter satu orang dan Perawatnya dua orang, maka terjadilah rangkap jabatan dalam melakukan pelaksanaan pelayanan rehabilitasi sehingga terjadi ambil alih jabatan, contohnya Perawat, Perawat mengambil alih jabatan Konselor untuk melakukan konseling terhadap pasien/residen.

Maka peneliti memfokuskan penelitian dalam kualitas pelayanan menurut Parasuraman dan Berry, dkk (2020:93-94) sebagai berikut :

1. *Tangibles*
2. *Reliability*
3. *Responsiveness*
4. *Assurance*
5. *Empathy*

Penelitian yang dilakukan oleh penulis tidak jauh berbeda dengan penelitian sebelumnya namun penelitian ini lebih mengarah pada kualitas pelayanan Rehabilitasi pada Badan Narkotika Nasional Kabupaten Balangan. Perbedaan dari penelitian sebelumnya adalah Pembahasan pada penelitian ini memfokuskan pada masalah-masalah yang belum cukup baik yaitu sarana prasarana, dan ketepatan waktu. Membahas lebih rinci tentang lima sub *variable* kualitas pelayanan yang ada pada fokus penelitian disandingkan dengan data-data terbaru yang ada pada Badan Narkotika Nasional Kabupaten Balangan.

## **METODE**

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Penelitian ini dimaksudkan untuk mendeskripsikan dan juga untuk memperoleh gambaran tentang kualitas pelayanan yang ada di Badan Narkotika Nasional Kabupaten Balangan, serta memahami dengan cermat terhadap fenomena sosial tertentu dengan mengembangkan teori dan konsep. Menurut Bogdan dan Biklen dalam (Moleong, 2019:211) tujuan penelitian deskriptif adalah untuk membuat penggambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai peranan instansi dalam memberikan pelayanan.

Kemudian menurut Sugiyono dalam Eko Sugiarto (2015:9) menyimpulkan bahwa metode penelitian kualitatif adalah “Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan kepada makna dari pada generalisasi”.

Teknik Analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah Analisis data model (Bungin ed, 2015:144), diantaranya :

**A. Reduksi Data**

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal- hal pokok, memfokuskan pada hal- hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan.

**B. Penyajian Data**

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan dan hubungan antar kategori. Dengan menyajikan data maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

**C. Penarikan Kesimpulan**

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang- remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, atau teori.

## **PEMBAHASAN**

### **A. Kualitas Pelayanan Rehabilitasi Pada Badan Narkotika Nasional Kabupaten Balangan**

#### **1. Tangibles**

##### **a. Penampilan Petugas**

Dari hasil wawancara dan observasi diketahui bahwa penampilan petugas rehabilitasi pada Badan Narkotika Nasional Kabupaten Balangan sudah baik, penampilan petugas sudah sesuai dengan yang telah diterapkan memakai seragam sesuai dengan arahan dari kantor tersebut.

##### **b. Sarana dan Prasarana**

Dari hasil wawancara dan observasi bahwa penyediaan fasilitas pelayanan rehabilitasi pada Badan Narkotika Nasional Kabupaten Balangan masih kurang baik karena pelayanan rehabilitasi masih dilakukan pada ruangan lain.

##### **c. Keadaan Lingkungan**

Dari hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa keadaan lingkungan rehabilitasi pada Badan Narkotika Nasional Kabupaten Balangan sudah baik, karena dari lingkungannya sangat terawat sehingga kelihatan bersih, rapi dan nyaman.

#### **2. Reliability**

##### **a. Ketepatan Waktu**

Dari hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu dalam rehabilitasi pada Badan Narkotika Nasional Kabupaten Balangan masih kurang. Karena Sumber Daya Manusianya sedikit jadi petugas tidak bisa fokus hanya dengan

satu tugas saja, melainkan menjalankan tugas lain atau rangkap jabatan sehingga semua kegiatan atau pelayanan tetap terlaksanakan.

b. Pelayanan yang Sama

Dari hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa dalam pelayanan rehabilitasi pada Badan Narkotika Nasional Kabupaten Balangan sudah baik. Karena para petugas bisa tulus bersifat dengan berupaya untuk memahami pasien dan tidak membedakan-bedakannya.

c. Sikap yang Simpatik

Dari hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa dalam pelayanan rehabilitasi pada Badan Narkotika Nasional Kabupaten Balangan sudah baik. Karena para petugas bisa memberikan kenyamanan kepada para pasien sehingga mereka mudah terbuka terhadap petugas tentang apa yang merasa rasakan.

d. Akurasi yang Tinggi

Dari hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa dalam pelayanan rehabilitasi pada Badan Narkotika Nasional Kabupaten Balangan sudah baik. Karena para petugas memiliki kemampuan dalam hal melayani pasien sehingga para pasien pun merasa percaya dalam hal pelayanan yang diberikan oleh petugas.

3. *Responsiveness*

a. Melakukan Pelayanan dengan Cepat, Tepat dan Cermat

Dari hasil wawancara dan observasi diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan tepat dan cermat dalam bidang rehabilitasi pada Badan Narkotika Nasional Kabupaten Balangan sudah baik. Hal ini dilihat dari tanggapan para pasien, petugas melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat.

b. Respon Petugas

Dari hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa respon petugas dalam pelayanan rehabilitasi pada Badan Narkotika Nasional Kabupaten Balangan sudah baik. Karena para petugas nya cepat dalam menanggapi keluhan para pasien sehingga itu membuat para pasien percaya dan yakin melakukan rehabilitasi pada Badan Narkotika Nasional Kabupaten Balangan ini.

4. *Assurance*

a. Pengetahuan

Dari hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa pengetahuan petugas dalam pelayanan rehabilitasi pada Badan Narkotika Nasional Kabupaten Balangan sudah baik. Karena para petugas memang sudah terlatih sudah memiliki keahlian di bidang itu sehingga bisa memberikan layanan terhadap orang yang ingin melakukan rawat jalan pada Badan Narkotika Nasional Kabupaten Balangan.

b. Kesopansantunan

Dari hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa kesopansantunan petugas dalam pelayanan rehabilitasi pada Badan Narkotika Nasional Kabupaten Balangan sudah baik. Karena sikap petugas sopan santun dan beretika dalam memberikan pelayanan terhadap pasien yang menerima layanan konseling .

c. Kemampuan

Dari hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa kemampuan petugas dalam pelayanan rehabilitasi pada Badan Narkotika Nasional Kabupaten Balangan sudah baik. Karena para petugas sudah memberikan pelayanan yang sesuai dengan

pelayanan yang ada, akan tetapi rawat jalan ini yang mana pasien tetap balik lagi ke lingkungannya, jadi keluarga sangat harus berperan untuk menjaga pasien agar tidak terjerumus untuk tidak memakainya lagi.

#### 5. *Emphaty*

##### a. Memiliki Pengertian dan Pengetahuan

Dari hasil wawancara dan observasi diatas dapat disimpulkan bahwa petugas sudah memiliki pengertian dan pengetahuan terhadap pasien rehabilitasi pada Badan Narkotika Nasional Kabupaten Balangan sudah baik. Karena para petugas juga sudah melakukan pelatihan-pelatihan sehingga bisa memberikan pengertian dan pengetahuan terhadap para pasien rehabilitasi.

##### b. Memahami Kebutuhan Pelanggan

Dari hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa petugas sudah memahami kebutuhan para pasien pada Badan Narkotika Nasional Kabupaten Balangan sudah baik. Karena para petugas sudah berusaha memenuhi kebutuhan para pasien yang melakukan rehabilitasi rawat jalan.

##### c. Memiliki Waktu

Dari hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa waktu untuk pelayanan petugas pada Badan Narkotika Nasional Kabupaten Balangan dalam bidang rehabilitasi sudah baik. Karena para petugas dalam pertemuan dengan pasien membuat jadwal khusus untuk melakukan pelayanan konseling.

#### **B. Faktor-faktor yang Menghambat Kualitas Pelayanan Rehabilitasi pada Badan Narkotika Nasional Kabupaten Balangan**

Faktor penghambat pelayanan adalah suatu proses yang membuat pelayanan tidak dapat berjalan sebagaimana mestinya, pelayanan pun menjadi terganggu akan adanya faktor penghambat tersebut sehingga pelayanan tidak berjalan seperti apa yang diharapkan.

##### 1. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana dapat menunjang proses pemberian pelayanan rehabilitasi pada Badan Narkotika Nasional Kabupaten Balangan kepada pasien. Ketersediaan sarana dan prasarana dapat menggambarkan eksistensial dari perusahaan kepada pihak eksternal dalam memberikan pelayanan dengan nyata.

##### 2. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia adalah salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan.

Dari hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa tidak adanya ruangan khusus konseling dalam pelaksanaan kegiatan konseling membuat pasien merasa tidak nyaman dan juga bisa mengganggu kefokusannya para pasien dan kurangnya SDM membuat mereka menunggu para petugas dalam menyelesaikan kegiatannya.

#### **C. Upaya yang dilakukan Badan Narkotika Nasional Kabupaten Balangan Terhadap Pelayanan Rehabilitasi**

Dari hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa dengan cara mengerjakan pekerjaan secara bersamaan membantu satu sama lain sehingga pekerjaan tersebut bisa terselesaikan.

## **SIMPULAN**

Kualitas Pelayanan Rehabilitasi Pada Badan Narkotika Nasional Kabupaten Balangan masih cukup baik, ditinjau dari sub variabel yaitu *Tangibles*, *Reability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*. Hal ini terlihat dari indikator yang cukup baik yaitu sarana prasarana dan ketepatan waktu. Sedangkan indikator yang sudah 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 kualitas pelayanan rehabilitasi pada Badan Narkotika Nasional Kabupaten Balangan ditinjau dari faktor penghambat dan faktor pendukung yaitu a) faktor penghambat meliputi: 1) sarana dan prasarana, tidak ada ruang khusus 2) Sumber Daya Manusia pada Badan Narkotika Nasional Kabupaten Balangan masih sedikit, sehingga terjadi rangkap jabatan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Moenir, A. (2020). *Manajemen pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumin Aksara.
- Muhammad Fitri Rahmadana, dkk. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Bungin, Burhan ed 2015. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Kencana