

KUALITAS PELAYANAN REHABILITASI PADA BADAN NARKOTIKA NASIONAL KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Annisa Hayati¹, Irza Setiawan², Reno Affrian³

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

e-mail: Annisahayati43@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya layanan rehabilitasi yang berkualitas dalam proses pemulihan pecandu narkoba di Kabupaten Hulu Sungai Utara. Kurangnya jumlah psikolog dan infrastruktur yang memadai menyebabkan pelayanan tidak optimal. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi serta melibatkan delapan sumber data. Penelitian ini mengkaji kualitas pelayanan pengobatan adiksi di Badan Narkotika Nasional Kabupaten Hulu Sungai Utara yang dinilai berdasarkan lima dimensi kunci. *Pertama, Tangible*, dimana fasilitas, peralatan dan staf dianggap buruk karena kurangnya pelatihan dan peralatan serta kurangnya penggunaan teknologi digital dan komunikasi dua arah. *Kedua*, keandalan menunjukkan bahwa layanan pada umumnya baik dengan adanya peningkatan program reintegrasi sosial dan kerja sama eksternal, namun ketepatan waktu masih kurang. *Ketiga*, daya tanggap menunjukkan bahwa layanan tersebut memenuhi kebutuhan komunitas pemulihan dan memperhatikan keluhan mereka. *Keempat*, jaminan mencakup perasaan aman dalam menghadapi bahaya dan sikap profesional pegawai. *Kelima*, empati mencerminkan kemampuan karyawan dalam memberikan perhatian, dukungan, dan pengertian pribadi melalui komunikasi empatik. Faktor pendukung adalah tingkat profesionalitas dan perhatian petugas, faktor penghambatnya adalah kurangnya tenaga psikolog, sarana dan prasarana. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan rehabilitasi, disarankan Kepada Kepala BNN segera alokasikan anggaran untuk fasilitas dan pelatihan dan keterampilan tenaga medis dan konselor, Pegawai BNN memperbanyak sesi diskusi kelompok dan komunikasi dua arah dengan pasien, untuk masyarakat memberikan dukungan moral dan sosial kepada individu yang sedang menjalani rehabilitasi.

Kata kunci : Kualitas, Pelayanan, Rehabilitasi

ABSTRACT

This study is motivated by the importance of quality rehabilitation services in the recovery process of drug addicts in Hulu Sungai Utara Regency. The lack of psychologists and adequate infrastructure causes services to be less than optimal. This study uses a qualitative descriptive approach with data collection techniques through interviews, observations, and documentation and involves eight data sources. This study examines the quality of addiction treatment services at the National Narcotics Agency of Hulu Sungai Utara Regency which is assessed based on five key dimensions. First, Tangible, where facilities, equipment and staff are considered poor due to lack of training and equipment and lack of use of digital technology and two-way communication. Second, reliability shows that services are generally good with the improvement of social reintegration programs and external cooperation, but timeliness is still lacking. Third, responsiveness shows that the service meets the needs of the recovery community and pays attention to their complaints. Fourth, assurance includes a feeling of security in the face of danger and the professional attitude of employees. Fifth, empathy reflects the ability of employees to provide personal attention, support, and understanding through empathetic communication. Supporting factors are the level of professionalism and attention of officers, inhibiting factors are the lack of psychologists, facilities and infrastructure. To improve the quality of rehabilitation services, it is suggested that the Head of BNN immediately allocate a budget for facilities and training and skills of medical personnel and counselors, BNN employees increase group discussion sessions and two-way communication with patients, for the community to provide moral and social support to individuals undergoing rehabilitation.

Keywords: Quality, Service, Rehabilitation

PENDAHULUAN

Penyalahgunaan Narkoba, Psikotropika, dan Narkotika (NAPZA) di Indonesia merupakan suatu hal yang sangat memprihatinkan. Apalagi generasi muda saat ini semakin dekat dengan narkoba. Sebab, lokasi Indonesia saat ini tidak hanya menjadi kawasan transit atau peredaran narkoba, namun juga menjadi kawasan produksi narkoba. Obat tidak hanya berguna dalam kegunaannya saja, terutama dalam dunia kedokteran, penelitian ilmiah, dan lain sebagainya. Namun yang terpenting adalah risiko penyalahgunaan yang berujung pada kematian. Bahayanya ada, siapa pun dia, dari mana asalnya, apa jabatannya dan dari mana asalnya, jika dia menggunakan narkoba maka dia akan menjadi lemah jasmani dan rohani.

Tingkat penyalahgunaan narkoba meningkat di seluruh dunia antara tahun 2006 dan 2013. Meski kurvanya tampak miring, namun totalnya masih cukup tinggi. Tingkat penyalahgunaan di seluruh dunia diperkirakan sebesar 4,9% atau 208 juta pengguna pada tahun 2006, kemudian sedikit menurun pada tahun 2008 dan 2009 menjadi 4,6% dan 4,8%. Namun kemudian meningkat menjadi 5,2% pada tahun 2011 dan tetap stabil hingga tahun 2013. Secara absolut, diperkirakan 167 hingga 310 juta pengguna narkoba di populasi global berusia 15 hingga 64 tahun menggunakan narkoba setidaknya sekali dalam setahun pada tahun 2013 (Laporan UNODC 2015). Kemudian pada tahun 2015 terjadi peningkatan walaupun tidak signifikan yaitu sekitar 312 juta orang menyalahgunakan narkoba, atau sekitar 5% populasi dunia pernah menggunakan narkoba setidaknya satu kali pada tahun 2015 (Report of UNODC, 2017).

Penyalahgunaan narkoba di Indonesia merupakan permasalahan yang mengkhawatirkan. Narkoba sendiri tidak lagi dianggap haram dan sulit ditemukan, namun merupakan produk yang sangat mudah ditemukan karena rasa ngidam yang bersifat sementara akibat pengaruh candu dan kenikmatan fisik penggunaannya. membeli produk haram tersebut karena narkoba merupakan zat yang mempunyai efek adiktif yang kuat pada penggunaannya dan sangat membuat ketagihan. Apabila pengguna narkoba tidak sadar akan kecanduannya, maka dampaknya akan dirasakan sebagai sakawa, yaitu keadaan dimana orang tersebut merasakan kecemasan atau gangguan psikis akibat kecanduan putau. Di Indonesia, setiap tahunnya sekitar 18.000 orang meninggal karena overdosis narkoba, atau sekitar 50 orang meninggal setiap harinya (Survei Nasional Penyalahgunaan Narkoba di 34 Provinsi dan Kota, 2023).

Berdasarkan data Badan Narkotika Nasional (BNN), jumlah kasus narkoba di Indonesia sebanyak 1.184 kasus dengan tersangka 1.483 orang pada tahun 2021. Jumlah tersebut akan meningkat pada tahun 2022 menjadi 1.350 kasus dengan tersangka 1.748 orang dan barang bukti 12 orang.4. ton. Pada tahun 2023, pada bulan Januari hingga Juli, kita mengetahui terdapat 1.125 kasus narkoba yang melibatkan 1.625 orang. Puan mendorong pemerintah mengoptimalkan program pemberantasan narkoba. Statistik menunjukkan angka penggunaan narkoba di Indonesia terus meningkat.

Berdasarkan kasus yang ditangani Polsek Hulu Sungai Utara (HSU), hal ini menunjukkan komitmen yang kuat dalam pemberantasan narkoba di daerah tersebut. Hal itu dibuktikan dengan gencarnya operasi pencopotan yang dilakukan sepanjang tahun 2024. Melalui Operasi Sikat Intan dan Operasi Intan Antik, Polres HSU mengungkap 18 kasus narkoba dengan total 114,39 gram sabu, 0,3 gram ganja, dan 3 butir ekstasi. . bukti. Sebanyak 23 tersangka ditangkap dan didakwa melakukan perdagangan narkoba.

Beberapa kasus besar telah terungkap antara lain terungkapnya 75 bungkus sabu di Amuntai pada Januari 2024 dan terungkapnya 7 kasus penggunaan sabu dalam kurun waktu dua minggu pada Mei 2024. Namun, masih ada kasus lain yang belum bisa terungkap. telah terungkap. terdeteksi. Upaya pencegahan melalui penyadaran dan edukasi terus dimotori Polsek HSU untuk memberantas peredaran narkoba di wilayah tersebut.

Hasil observasi awal yang peneliti lakukan, terdapat beberapa permasalahan yang terjadi di Badan Narkotika Nasional di Kabupaten Hulu Sungai Utara, diantaranya:

1. Kurangnya jumlah psikolog yang tersedia untuk menangani masalah narkoba di Kabupaten Hulu Sungai Utara menjadi sebuah fenomena yang mengkhawatirkan. Dengan tingginya prevalensi

penggunaan narkoba di daerah tersebut, kebutuhan akan layanan kesehatan mental yang komprehensif sangatlah penting. Namun, keterbatasan jumlah psikolog yang dapat memberikan perawatan dan dukungan yang diperlukan bagi individu yang terjerat dalam penyalahgunaan narkoba mengakibatkan berbagai dampak negatif. Mulai dari kurangnya akses terhadap intervensi yang sesuai hingga peningkatan risiko kekambuhan dan komplikasi kesehatan mental, kurangnya sumber daya manusia yang terlatih dalam bidang ini menghambat upaya pencegahan dan rehabilitasi yang efektif. (*Sumber Data: Hasil Observasi di Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara Tahun 2024*)

2. Keterbatasan sarana dan prasarana, seperti kekurangan stok obat-obatan yang diperlukan dan ketersediaan ruang rehabilitasi yang memadai, menjadi salah satu alasan utama yang menyebabkan rendahnya kualitas pelayanan rehabilitasi di Badan Narkotika Nasional Kabupaten Hulu Sungai Utara. Kondisi ini mengakibatkan kesulitan dalam memberikan perawatan yang optimal bagi individu yang membutuhkan bantuan dalam mengatasi masalah narkoba. Selain itu, jadwal kunjungan yang tidak terjadwal dengan efektif juga menjadi masalah serius, karena dapat mengganggu proses rehabilitasi yang kontinu dan terencana dengan baik. (*Sumber Data: Hasil Observasi di Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara Tahun 2024*)

Menurut Garvin dalam (Tjiptono, 2017) kualitas merupakan karakteristik, komponen atau atribut objektif yang dapat dikuantitatifkan dan dapat diukur. Menurut (Riyanto, 2018) juga diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu atau sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Menurut (Wahyuni, 2016:42) kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para konsumen atas layanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima.

Secara sederhana menurut (Fandy Tjiptono: 2017:70), istilah Pelayanan/Service bisa diartikan sebagai melakukan sesuatu bagi orang lain. Ada tiga kata yang dapat mengacu pada istilah tersebut, yakni jasa, layanan dan servis. Sebagai jasa, Service umumnya mencerminkan produk tidak berwujud fisik atau sektor industri, seperti pendidikan, kesehatan, asuransi, perbankan, dan seterusnya. Sebagai layanan, istilah Service menyiratkan segala sesuatu yang dilakukan pihak tertentu (individu maupun kelompok) kepada pihak lain (individu maupun kelompok). Menurut (Moenir, 2016) “Pada dasarnya manusia dalam memenuhi kebutuhan hidupnya membutuhkan orang lain. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung ini yang disebut sebagai pelayanan”. Jadi pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Sehingga pelayanan senantiasa dengan kepentingan publik atau umum.

Publik merupakan sejumlah manusia yang mempunyai pandangan berpikir yang sama dan harapan yang sama, maksudnya setiap orang mempunyai pandangan yang sama terhadap suatu hal yang bersifat umum. Sementara istilah publik berasal dari bahasa Inggris “public” yang berarti umum, rakyat umum, orang banyak dan rakyat. Menurut Inu Kencana Syafii dkk, dalam (Pasolong, 2016) arti dari kata publik itu sendiri adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.

Menurut (Dwiyanto, 2018) kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan. Menurut Kotler dan Keller dalam (Suharto, 2017.) “kualitas adalah

kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan”.

Menurut (Dzikra, 2020) menyatakan bahwa untuk mengukur persepsi atas kualitas layanan meliputi lima dimensi, yaitu:

- a) *Tangibles* (berwujud) adalah wujud nyata secara fisik yang meliputi fasilitas, peralatan, karyawan, dan sarana informasi atau komunikasi.
- b) *Reliability* (kehandalan) adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- c) *Responsiveness* (daya tanggap) adalah keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan tanggap dan peduli terhadap keluhan atau harapan konsumen.
- d) *Assurance* (jaminan) adalah kompetensi yang sedemikian hingga memberikan rasa aman dari bahaya, resiko, atau keraguan dan kepastian yang mencakup pengetahuan, kesopanan dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki karyawan.
- e) *Empathy* (empati) adalah sifat dan kemampuan untuk memberikan perhatian penuh kepada konsumen, kemudahan melakukan kontak, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan secara individual. dapat disimpan untuk pemakaian ulang diwaktu mendatang, dijual kembali atau dikembalikan.

Menurut Zeithaml dkk dalam (Hardiansyah, 2018) faktor-faktor yang mempengaruhi harapan pelanggan adalah:

- a) Komunikasi dari mulut ke mulut merupakan pernyataan (secara personal atau non personal) yang disampaikan oleh orang lain selain organisasi kepada pelanggan. Komunikasi dari mulut ke mulut ini biasanya cepat diterima pelanggan karena menyampaikan adalah mereka yang dapat dipercaya, seperti para pakar, teman, keluarga dan publikasi media;
- b) Keinginan pribadi dan pelanggan merupakan kebutuhan yang dirasakan seseorang mendasar bagi kesejahteraannya sangat menentukan harapannya. Kebutuhan tersebut meliputi kebutuhan fisik, sosial dan psikologis;
- c) Pengalaman masa lalu, meliputi hal-hal yang telah dipelajari atau diketahui pelanggan. Harapan pelanggan ini dari waktu ke waktu berkembang seiring dengan semakin banyaknya informasi yang diterima pelanggan serta semakin bertambahnya pengalaman pelanggan.

Narkotika Dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2023 menyebutkan dengan jelas pengertian narkotika, yaitu: “Narkotika adalah zat atau obat yang berasal dari tanaman atau bukan tanaman, baik sintesis maupun semisintesis, yang dapat menyebabkan penurunan atau perubahan kesadaran, hilangnya rasa, mengurangi sampai menghilangkan rasa nyeri, dan dapat menimbulkan ketergantungan, yang dibedakan dalam golongangolongan sebagaimana terlampir dalam Undang-Undang ini. (UU No 35 Tahun 2009 Pasal 1 ayat 1. Menurut Badan Narkotika Nasional (2023:7), narkotika adalah obat, bahan atau zat dan bukan tergolong makanan jika diminum, dihisap, dihirup, ditelan, atau disuntikan, berpengaruh terutama pada kerja otak (susunan syaraf pusat) dan sering menyebabkan ketergantungan.

paya menurunkan penyalahgunaan dan mengendalikan peredaran gelap dilaksanakan melalui intervensi Program Pencegahan dan Pemberantasan Penyalahgunaan dan Peredaran Gelap Narkotika (P4GN), Melalui Tiga langkah strategis dari BNN RI ini dilakukan demi generasi bangsa yang bebas dari narkotika.

- a. Strategi *Soft Power Approach* (pendekatan kekuasaan lunak) merupakan salah satu strategi yang dilakukan oleh Direktorat Pemberdayaan Masyarakat Deputy Bidang Pemberdayaan Masyarakat

BNN RI dengan memberikan pelatihan Bimtek kepada masyarakat, yang nantinya penggiat P4GN tersebut dijadikan sebagai kepanjangan tangan BNN. Pelatihan lainnya yang sedang dilakukan, yaitu dengan membantu warga di daerah rawan Narkotika dengan memberikan pelatihan kewirausahaan, seperti membuat kerajinan tangan, membuat berbagai macam kue, budidaya jahe merah dan lain-lain.“

- b. *Hard Power Approach*, merupakan pendekatan kekuasaan tegas berupa penegakkan hukum yang tegas dan terukur. Terkait penegakkan hukum di Indonesia. Wapres menjelaskan bahwa telah terdapat peraturan yang mengaturnya, di antaranya Undang-Undang 31 Nomor 35 Tahun 2009 tentang Narkotika, dan Instruksi Presiden Nomor 2 Tahun 2020 tentang Rencana Aksi Nasional Pencegahan dan Pemberantasan Penyalahgunaan dan Peredaran Gelap Narkotika dan Prekursor Narkotika Tahun 2020-2024 atau lebih dikenal dengan RAN P4GN. Peraturan ini merupakan bentuk komitmen pemerintah untuk menjalankan mandat konstitusi, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia (Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia, 2021).
- c. *Smart Power Approach*, merupakan penggunaan teknologi informasi di era digital dalam upaya penanggulangan narkotika. Kepala BNN mengungkapkan bahwa di tengah pandemi yang terjadi saat ini tidak dapat memaksimalkan untuk datang ke publik, untuk itu BNN memanfaatkan platform-platform baru dan juga melalui media sosial dalam melakukan sosialisasi bagi masyarakat.

METODE

Penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan pengobatan adiksi di Badan Narkotika Nasional Kabupaten Hulu Sungai Utara. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan detoksifikasi di BNN Bupati Hulu Sungai Utara dan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan detoksifikasi di BNN Bupati Hulu Sungai Utara.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk menyajikan data peristiwa dan fenomena di bidang tersebut secara sistematis dan akurat. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan catatan. Adapun tahapan dalam analisis data kualitatif menurut (Moleong, 2018) antara lain: 1. Melakukan pencatatan lapangan, dengan hal itu diberi kode agar sumber datanya dapat ditelusuri. 2. Mengumpulkan, memilah-milah, mengklasifikasikan, mensintesis, membuat ikhtisar, dan membuat indeks. 3. Berpikir dengan jalan membuat agar data mempunyai makna, mencapai pola dan hubungan-hubungan, dan membuat temuan-temuan umum. “uji kredibilitas data atau kepercayaan (Sugiyono, 2016) terhadap data hasil penelitian kualitatif ini antara lain dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, analisis kasus negatif, menggunakan bahan referensi, dan membercheck.

PEMBAHASAN

Pengukuran kualitas pelayanan yang dirasakan mencakup lima aspek, yaitu: Aset berwujud adalah bentuk fisik yang berwujud, meliputi fasilitas, peralatan, karyawan dan media atau komunikasi. Keandalan adalah kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan cepat, akurat, dan memuaskan. Daya tanggap merupakan kesediaan karyawan untuk membantu dan memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap terhadap keluhan atau harapan konsumen. Asuransi adalah kemampuan untuk memberikan rasa aman dalam menghadapi bahaya, risiko atau keraguan, dan jaminan mencakup pengetahuan, kesopanan dan keandalan karyawan. Empati adalah kualitas yang menguras tenaga dan kemampuan untuk berkonsentrasi penuh, mudah didekati,

berkomunikasi dengan baik, dan memahami kebutuhan individu. dapat disimpan untuk digunakan kembali, dijual kembali, atau dikembalikan di masa mendatang. Menurut Dzikra (Dzikra, 2020)

1. Berwujud (tangible)

Berwujud (tangible) adalah benda berwujud yang meliputi fasilitas, perlengkapan, pegawai serta sarana informasi dan komunikasi.

a. Sarana, Peralatan dan Staf

BNN Kabupaten Hulu Sungai Utara memiliki fasilitas yang cukup memadai untuk mendukung proses rehabilitasi. Ruang rehabilitasi dilengkapi dengan peralatan dasar yang dibutuhkan untuk berbagai jenis terapi, termasuk terapi fisik dan mental. Namun, dari hasil observasi terlihat bahwa beberapa peralatan sudah mulai usang dan membutuhkan peremajaan. Meskipun demikian, peralatan yang tersedia saat ini masih dapat digunakan dengan efektif untuk menjalankan program rehabilitasi yang ada. Diketahui bahwa kondisi sarana dan prasarana Badan Narkotika Nasional Kabupaten (BNNK) yang mencakup tanah, kendaraan operasional, mebel, peralatan dan mesin, serta pagar semi permanen. BNNK memiliki satu bidang tanah seluas 2.111 m² yang sedang dalam proses sertifikasi Barang Milik Negara (BMN) melalui KPKNL Provinsi Kalimantan Selatan dengan status BMN atas nama BNN RI. Untuk kendaraan operasional, tersedia dua unit kendaraan roda empat, satu berstatus BMN dan satu pinjam pakai, serta tujuh unit kendaraan roda dua yang berstatus BMN dalam kondisi baik. Mebel termasuk berbagai jenis meja dan kursi, sebagian besar berstatus BMN dan dalam kondisi baik, dengan beberapa item dalam status pinjam pakai atau mengalami kerusakan..

b. Sarana Informasi dan Komunikasi

Sarana informasi dan komunikasi yang disediakan oleh BNN Kabupaten Hulu Sungai Utara telah sudah baik cukup membantu para peserta rehabilitasi dalam memahami proses yang mereka jalani. Meskipun demikian, ada beberapa saran untuk peningkatan, seperti memperluas penggunaan teknologi digital, meningkatkan frekuensi komunikasi dua arah, dan menyediakan lebih banyak sesi diskusi kelompok untuk memperdalam pemahaman dan dukungan bagi para peserta. Sarana informasi dan komunikasi yang disediakan oleh BNN Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah lengkap dan penggunaan teknologi digital sudah diterapkan dan hal ini memudahkan akses informasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2. Keandalan

Keandalan adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

a. Kapasitas pemberian layanan

Kemampuan BNN Kabupaten Hulu Sungai Utara dalam memberikan pelayanan rehabilitasi dinilai sudah baik oleh berbagai pihak. Pelayanan yang diberikan bersifat holistik dan profesional, mencakup aspek medis, psikologis, dan spiritual. Meskipun demikian, ada beberapa saran untuk peningkatan, seperti memperbanyak program reintegrasi sosial dan kegiatan luar ruangan, serta memperkuat kerjasama dengan pihak luar untuk memberikan layanan yang lebih komprehensif dan berkelanjutan.

b. Kecepatan pemberian layanan

Ketepatan waktu dalam pelayanan rehabilitasi masih kurang baik hal ini dapat diketahui dari keterlambatan dan kurangnya kedisiplinan dalam memberikan pelayanan. Secara keseluruhan, terlihat bahwa meskipun ada upaya untuk menjaga ketepatan waktu, masih ada ruang untuk peningkatan dalam menjaga konsistensi dan disiplin dalam pelayanan rehabilitasi. Adanya keterlambatan dan kurangnya konsistensi dalam praktik sehari-hari. Hal ini tergambar dari pengalaman beberapa masyarakat yang merasa bahwa pelayanan seringkali tidak tepat waktu dan kurang optimal, dengan adanya keluhan tentang keterlambatan kedatangan staf.

c. Pelayanan Memuaskan

Kepuasan terhadap pelayanan rehabilitasi yang diberikan oleh BNN Kabupaten Hulu Sungai Utara umumnya. Berbagai pihak, termasuk kepala BNN, tokoh agama, LSM, dan peserta rehabilitasi, menilai bahwa pelayanan yang diberikan sudah sangat baik dan komprehensif. Meskipun ada beberapa saran untuk perbaikan, seperti meningkatkan kerjasama dan variasi program, secara keseluruhan pelayanan yang diberikan sudah memuaskan dan memberikan manfaat yang signifikan bagi para peserta..

3. *Responsiveness*

Responsiveness adalah kesediaan karyawan untuk membantu dan memberikan pelayanan secara tanggap serta memperhatikan keluhan atau harapan konsumen.

a. Tanggung jawab dalam pemberian layanan

Ketanggapan dalam memberikan pelayanan kurang tanggap karena keterlambatan respons dan penyelesaian masalah, terutama terkait pengaturan jadwal dan dukungan emosional. Sementara itu, ada juga perasaan kurang dihargai dan ketidaknyamanan pada awal proses karena lambatnya informasi dan bantuan yang diberikan. Secara keseluruhan, diperlukan peningkatan dalam responsifitas dan efisiensi pelayanan agar kebutuhan masyarakat yang sedang direhabilitasi dapat terpenuhi dengan lebih baik.

b. Kepedulian terhadap keluhan atau harapan masyarakat

BNN Kabupaten Hulu Sungai Utara menunjukkan keprihatinan dan tanggapan yang tinggi terhadap keluhan dan harapan peserta rehabilitasi. Berbagai pihak, termasuk kepala BNN, tokoh agama, LSM, dan peserta rehabilitasi, memberikan penilaian positif mengenai keseriusan dan responsivitas BNN dalam menangani keluhan. Meskipun ada beberapa area yang bisa ditingkatkan dalam hal kecepatan respon, secara keseluruhan, BNN dinilai sangat peduli dan berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan kebutuhan dan harapan para peserta rehabilitasi

4. *Assurance (Jaminan)*

Assurance (jaminan) adalah kompetensi yang sedemikian hingga memberikan rasa aman dari bahaya, resiko, atau keraguan dan kepastian yang mencakup pengetahuan, kesopanan dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki karyawan.

a. Memberikan Rasa Aman dari Bahaya

Rasa aman selama menjalani rehabilitasi di BNN Kabupaten Hulu Sungai Utara sangat dirasakan oleh berbagai pihak. Kepala BNN, tokoh agama, LSM, dan para peserta rehabilitasi memberikan penilaian positif terhadap aspek keamanan di fasilitas rehabilitasi. Langkah-langkah yang telah diambil oleh BNN untuk memastikan keamanan terbukti efektif dan memberikan ketenangan bagi peserta, sehingga mereka dapat fokus pada proses pemulihan tanpa kekhawatiran tentang keselamatan mereka. Kesopanan dan Sikap dapat dipercaya yang dimiliki Pegawai

b. Kesopanan dan Sikap dapat dipercaya yang dimiliki Pegawai

Kesopanan dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh karyawan BNN Kabupaten Hulu Sungai Utara sangat dihargai oleh berbagai pihak. Kepala BNN menekankan pentingnya pelatihan dan sikap profesional dalam interaksi dengan peserta rehabilitasi. Tokoh agama dan LSM memberikan penilaian positif terhadap interaksi mereka dengan karyawan BNN, mencerminkan sikap sopan dan dapat dipercaya yang diperlihatkan oleh staf. Para peserta rehabilitasi juga merasa dihormati, didukung, dan aman karena sikap tersebut. Sikap sopan dan dapat dipercaya ini dianggap krusial dalam menciptakan lingkungan yang mendukung proses pemulihan.

5. *Empathy (Empati)*

Empati adalah sifat dan kemampuan untuk peduli sepenuhnya terhadap konsumen, mudah menghubungi, berkomunikasi dengan baik dan memahami kebutuhan pribadi. dapat disimpan untuk digunakan kembali nanti, dijual kembali atau dikembalikan.

a. Kemampuan Perhatian

Bahwa kemampuan pegawai dalam memberikan perhatian kepada peserta rehabilitasi dinilai sangat tinggi oleh berbagai pihak terkait. Pegawai dikenal karena kesediaannya untuk mendengarkan, memberikan dukungan, dan merespon kebutuhan peserta dengan cepat dan penuh empati. Perhatian yang personal dan komprehensif ini dianggap sangat penting dalam mendukung proses pemulihan para peserta rehabilitasi.

b. Mudah berinteraksi dan berkomunikasi dengan baik

Pengalaman dalam berinteraksi dan berkomunikasi dengan karyawan BNN Kabupaten Hulu Sungai Utara dinilai sangat positif oleh berbagai pihak. Kepala BNN menekankan pentingnya komunikasi yang empatik dan hormat, sementara tokoh agama, LSM, dan peserta rehabilitasi mengakui kualitas komunikasi yang baik dan terbuka yang dimiliki oleh karyawan BNN. Ini menunjukkan pentingnya komunikasi yang efektif dalam membangun hubungan yang baik antara karyawan dan peserta rehabilitasi, serta mendukung proses pemulihan dengan lebih baik.

c. Pemahaman kebutuhan pribadi

Mengenai pemahaman kebutuhan individu dalam proses rehabilitasi sudah memberikan perhatian menyeluruh yang mencakup aspek fisik, psikologis, dan spiritual, serta responsif terhadap kebutuhan dan masalah spesifik tiap peserta. Komunikasi yang terbuka dan evaluasi rutin. Hal ini memastikan bahwa program rehabilitasi dapat disesuaikan dengan kebutuhan individu, sehingga peserta merasa didukung dan dihargai selama proses pemulihan.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Rehabilitasi Pada Badan Narkotika Nasional Kabupaten Hulu Sungai Utara

1. Faktor-Faktor yang Mendorong Kualitas Pelayanan Rehabilitasi Pada Badan Narkotika Nasional Kabupaten Hulu Sungai Utara

Hasil wawancara dengan Bapak Agus Rahmadi, S.K.M, M.P.H selaku Kepala BNN Kabupaten Hulu Sungai Utara mengenai memahami kebutuhan secara individual menyatakan bahwa:

d. Keahlian Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa semua pegawai BNN Kabupaten Hulu Sungai Utara telah menunjukkan keahlian yang baik dalam melaksanakan tugas mereka. Mereka mampu memberikan pelayanan rehabilitasi dan pencegahan narkoba dengan profesionalisme, keterampilan, dan dedikasi yang tinggi. Hal ini mencerminkan bahwa pegawai BNN Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah ahli dalam melaksanakan tugasnya dan mampu memenuhi harapan masyarakat dan berbagai pihak terkait.

e. Perhatian Pegawai Terhadap Masyarakat

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa semua pegawai BNN Kabupaten Hulu Sungai Utara telah memberikan pelayanan dan perhatian yang baik kepada masyarakat yang di-rehab. Mereka menunjukkan kepedulian yang tinggi dan selalu siap membantu dalam setiap aspek proses rehabilitasi, memastikan kesejahteraan dan pemulihan masyarakat yang mereka layani.

2. Faktor-Faktor yang Menghambat Kualitas Pelayanan Rehabilitasi Pada Badan Narkotika Nasional Kabupaten Hulu Sungai Utara

a. Kurangnya Jumlah Pegawai Psikolog

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa jumlah psikolog yang ada di BNN Kabupaten Hulu Sungai Utara masih kurang. Kekurangan ini berdampak pada optimalisasi pelayanan psikologis yang diberikan kepada masyarakat yang menjalani rehabilitasi. Semua informan sepakat bahwa penambahan jumlah psikolog sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memastikan semua kebutuhan psikologis masyarakat dapat terpenuhi dengan baik.

b. Kurangnya Sarana dan Prasarana

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa jumlah sarana dan prasarana di BNN Kabupaten Hulu Sungai Utara masih kurang lengkap. Kekurangan ini berdampak pada pelaksanaan tugas dan pelayanan yang diberikan tidak terlaksana dengan optimal. Semua informan sepakat bahwa perlu adanya peningkatan dan penambahan sarana dan prasarana agar pelayanan dapat berjalan dengan lebih baik dan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan lebih efektif.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil yang diperoleh selama melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan rehabilitasi pada Badan Narkotika Nasional Kabupaten Hulu Sungai Utara, dapat diperoleh sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan rehabilitasi pada Badan Narkotika Nasional Kabupaten Hulu Sungai Utara, hal ini dapat dilihat dari: Pertama, tangibles (berwujud) dapat dilihat pada indikator fasilitas, peralatan dan pegawai kurang baik hal ini dapat diketahui dari kegiatan pelatihan dan keterampilan yang jarang dilakukan dan alat sarana yang kurang lengkap, pada indikator sarana informasi atau komunikasi kurang baik hal ini dapat diketahui dari kurangnya penggunaan teknologi digital perlu diperluas, kurangnya komunikasi dua arah harus ditingkatkan, dan diperbanyak sesi diskusi kelompok. Kedua, reliability (kehandalan) dapat dilihat pada indikator kemampuan memberikan pelayanan sudah baik hal ini dapat diketahui dari pendekatan yang dilakukan dan peningkatan dalam program reintegrasi sosial, kegiatan luar ruangan, dan kerjasama dengan pihak luar, pada indikator ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan kurang baik karena sering terjadi keterlambatan dan perlu untuk dilakukan evaluasi dan perbaikan, pada indikator pelayanan yang memuaskan sudah baik hal ini dapat diketahui dari banyak pengetahuan serta dukungan untuk pulih dari ketergantungan narkoba. Ketiga, responsiveness (daya tanggap) dapat dilihat pada indikator ketanggapan dalam memberikan pelayanan, sudah baik hal ini dapat diketahui dari peningkatan dalam merespon kebutuhan dari masyarakat yang direhabilitasi, pada indikator kepedulian terhadap keluhan atau harapan masyarakat sudah baik hal ini dapat diketahui dari keprihatinan dan tanggapan yang terhadap keluhan masyarakat rehabilitasi. Keempat, assurance (jaminan) dapat dilihat pada indikator memberikan rasa aman dari bahaya sudah baik hal ini dapat diketahui dari efektivitas langkah-langkah yang telah diambil oleh pegawai dalam memastikan keamanan di fasilitas rehabilitasi, pada indikator kesopanan dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki karyawan sudah baik dengan adanya sikap profesional dan kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kelima, empati dilihat dari indeks kemampuan konsentrasi yang baik, hal ini terlihat pada sikap mendengarkan, mendukung dan menyikapi kebutuhan dengan cepat serta mempunyai empati, mudah berinteraksi dan berkomunikasi dengan baik. baik, hal ini terlihat dari empati, rasa hormat, kebaikan dan komunikasi terbuka yang ditunjukkan, indeks pemahaman kebutuhan individu baik, hal ini terlihat dari sikap staf yang dikenal mampu memahami kebutuhan individu selama pemulihan dilakukan secara terpisah. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan rehabilitasi pada Badan Narkotika Nasional Kabupaten Hulu Sungai Utara, yaitu: Faktor Pendorong: keahlian pegawai dalam memberikan pelayanan dan perhatian pegawai terhadap masyarakat. Faktor Penghambat: kurangnya jumlah pegawai psikolog dan kurangnya jumlah sarana dan prasarana.
2. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan rehabilitasi pada BNN Kabupaten Hulu Sungai Utara, maka disarankan: Kepada Kepala BNN Kabupaten Hulu Sungai Utara untuk segera alokasikan anggaran untuk memperbaiki dan melengkapi fasilitas serta peralatan rehabilitasi agar pelatihan dan keterampilan dapat dilaksanakan lebih sering dan efektif. Kepada Pegawai Badan Narkotika Nasional Kabupaten Hulu Sungai Utara untuk memperbanyak sesi diskusi kelompok dan komunikasi dua arah dengan pasien untuk memahami kebutuhan mereka secara lebih mendalam. Kepada masyarakat untuk memberikan dukungan moral dan sosial kepada individu yang sedang menjalani rehabilitasi, serta ikut berpartisipasi dalam program reintegrasi sosial.

Dan meningkatkan pelatihan bagi tenaga medis dan konselor rehabilitasi untuk memastikan mereka memiliki pengetahuan dan keterampilan terkini dalam menangani kecanduan dan gangguan mental, serta mengembangkan program pemulihan jangka panjang yang mencakup dukungan setelah rehabilitasi untuk mengurangi risiko kekambuhan, seperti kelompok dukungan dan konseling berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

Anggara, Sahya. 2016. *Metode Penelitian Administrasi*. . Bandung: Pustaka Setia.

Dwiyanto, Agus. 2018. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Dzikra, F. M. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Mobil Ud. Sari Motor Di Pekanbaru. *Eko Dan Bisnis: Riau Economic and Business Review*, 11(3), 262–267.

Anjasmari, N.M.M. (2022) ‘Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS Rawat Jalan Pada Puakesmas Mabuun Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong’.

Anjasmari, N.M.M. (2023) ‘KINERJA PEGAWAI PADA UNIT PELAYANAN PENDAPATAN DAERAH (UPPD) SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) KECAMATAN DAHA SELATAN KABUPATEN HULU SUNGAI SELATAN’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(6), pp. 2163–2171.

Anshari, M.R. (2023) ‘ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KECAMATAN SUNGAI TABUKAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA’, *Cross-border*, 6(1), pp. 28–41.

Arlan, A.S. and Aida, N. (2023) ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Pagat Kecamatan Batu Benawa Kabupaten Hulu Sungai Tengah’, *Administraus*, 7(2), pp. 38–53.

Febriadi, H. (2022) ‘KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENYELENGGARAAN PEMILU LANGSUNG DI INDONESIA’, *Al Iidara Balad*, 4(2), pp. 34–41.

Hidayatullah, G.M. (2024) ‘PENERAPAN PELAYANAN PRIMA PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(3), pp. 1219–1229.

Muhammad Hidayatullah, G. (2021) ‘Pelayanan Isbat Nikah Wilayah Kerja Kantor Pengadilan Agama Amuntai Kelas 1b Kabupaten Hulu Sungai Utara’, *Jurnal Niara*, 14(3), pp. 213–223. Available at: <https://doi.org/10.31849/niara.v14i3.7384>.

Noorrahman, M.F., Rizal, M. and Sairin, M. (2022) ‘Peran Administrasi Publik dalam Meningkatkan Kinerja dalam Aspek Kepuasan Kerja pada Pejabat Struktural Akademik di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai Kabupaten Hulu Sungai’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 1(1), pp. 155–163.

Noorrahman, M.F. and Sairin, M. (2023) ‘ANALISIS KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA UPT PUSKESMAS RAWAT INAP DANAU PANGGANG KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(12), pp. 5475–5481.

Paulina, S. (2021) ‘KUALITAS PELAYANAN PENCATATAN NIKAH DIKANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN PARINGIN PADA MASA PANDEMI COVID 19’, *Al’iidara Balad*, 3(2), pp. 27–39.

Paulina, S. (2023) ‘PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PERNIKAHAN DIKANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN PARINGIN SELATAN



KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(12), pp. 5431–5439.

Rifani, J. and Febriadi, H. (2021) 'KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PELANGGAN PADA PLASA TELKOM AMUNTAI AREA KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *INOVATIF*, 3(1).

Setiawan, I. (2022) 'ANALISIS PELAYANAN IGD DALAM MERAWAT PASIEN SUSPECT CORONA VIRUS DI BLUD PAMBALAH BATUNG AMUNTAI', *Al Iidara Balad*, 4(1), pp. 41–48.

Setiawan, I. and Zannah, R. (2022) 'PELAYANAN REHABILITASI PADA KANTOR BADAN NARKOTIKA NASIONAL KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *Al Iidara Balad*, 4(2), pp. 22–27.

Urahmah, N. and Andri, A. (2023) 'KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR DI UNIT KERJA IMIGRASI KELAS I TPI BANJARMASIN DI KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(8), pp. 3233–3241.

Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media.

Moenir. 2016. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Moleong, L. J. 2018. *Metodoogli Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Pasolong, H. 2016. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 5 Tahun 2023 tentang Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor Farmasi.

Riyanto, A. 2018. *Implikasi Kualitas Pelayanan*. . Ecodemica, 2(1).

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Cetakan ke-24*. Bandung: Alfabeta.

Suharto, Edi. 2017. *Membangun Masyarakat Memberdayakan Rakyat*. Bandung: PT. Refika Aditama.

Tjiptono, Fandi. 2017. *Strategi Pemasaran, Edisi 4*, . Yogyakarta: Andi.

Undang-Undang No. 35 Tahun 2009 tentang Narkotika