

PELAYANAN REHABILITASI PADA KANTOR BADAN NARKOTIKA NASIONAL KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Irza Setiawan

irzasetiawanybm@gmail.com

Raudatul Zannah

zannahraudatul3@gmail.com

ABSTRAK

Badan Narkotika Nasional Kabupaten Hulu Sungai Utara memberikan pelayanan rehabilitasi berupa rawat jalan merupakan kegiatan rehabilitasi yang didalamnya terdapat metode konseling antara pasien dengan perawat rehabilitasi, dilakukan selama delapan kali pertemuan. Dijadwalkan satu minggu untuk satu kali pertemuan. Biasanya, pasien mendapatkan cobaan ditengah jalan. Diminggu ketiga biasanya pasien rehab rentan kembali lagi untuk mengonsumsi narkoba. Tidak sampai 8 (delapan) kali pertemuan pasien sudah berhenti ditengah jalan. Menggunakan metode kualitatif dengan reduksi data, penyajian data serta penarikan kesimpulan, selain itu standar pelayanan ditopang dengan data-data dukung. Pelayanan Rehabilitasi BNN Hulu Sungai Utara masih belum terdapat ruang tunggu khusus untuk pasien, meski begitu pelayanan tentang rehabilitasi tetap dimaksimalkan, hanya saja untuk pegawai yang menangani rehabilitasi sebenarnya masih kurang dikarenakan belum adanya tenaga konselor dan psikolog yang menangani pasien rehab, disarankan Kepada BNNK HSU agar menyampaikan informasi kepada masyarakat yang kurang tahu tentang rehabilitasi rawat jalan yang ada pada Kantor BNNK HSU supaya melakukan kegiatan sosialisasi lebih giat lagi, tidak hanya di Kecamatan ataupun sekolah tetapi juga pada Desa, baik secara langsung berupa tatap muka atau secara tidak langsung melalui pembagian brosur atau pamflet, maupun melalui media sosial.

ABSTRACT

Badan Narkotika Nasional Kabupaten Hulu Sungai Utara providing rehabilitation services in the form of outpatient care is a rehabilitation activity in which there is a counseling method between the patient and the rehabilitation nurse, carried out for eight meetings. Scheduled one week for one meeting. Usually, patients get trials in the middle of the road. In the third week, rehab patients are usually prone to returning to taking drugs. In less than 8 (eight) meetings the patient has stopped in the middle of the road. Using qualitative methods with data reduction, data presentation and drawing conclusions, besides that service standards are supported by supporting data. The BNN Hulu Sungai Utara Rehabilitation Service still does not have a special waiting room for patients, even so services regarding rehabilitation are still being maximized, it's just that employees who handle rehabilitation are actually still lacking due to the absence of counselors and psychologists who handle rehab patients, it is suggested to BNNK HSU that conveying information to people who do not know about outpatient rehabilitation at the BNNK HSU Office so that they carry out more active outreach activities, not only in the District or school

but also in the Village, either directly in the form of face-to-face or indirectly through distribution of brochures or pamphlets, as well as through social media.

PENDAHULUAN

Berdasarkan Undang - Undang Nomor 35 Tahun 2009 tentang Narkotika, Badan Narkotika Nasional adalah lembaga non struktural yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab langsung kepada presiden dan mempunyai tugas membantu presiden dalam mengkoordinasikan instansi pemerintah terkait dalam penyusunan kebijakan dan pelaksanaan kebijakan operasional dibidang ketersediaan dan pencegahan, pemberantasan penyalahgunaan dan peredaran gelap narkotika, psikotropika, prekursor dan bahan adiktif lainnya atau dapat disingkat dengan P4GN. 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, dan ini sangat merugikan apabila dipergunakan tanpa adanya pengendalian serta pengawasan yang ketat dan seksama.

Layanan rehabilitasi pada kantor Badan Narkotika Nasional kabupaten Hulu Sungai Utara (BNNK HSU) didasari oleh pasal 54 Undang-undang nomor 35 tahun 2009 tentang narkotika, Pada Badan Narkotika Nasional Kabupaten Hulu Sungai Utara terdapat layanan rehabilitasi berupa rawat jalan merupakan kegiatan rehabilitasi yang didalamnya terdapat metode konseling antara pasien dengan perawat rehabilitasi, dilakukan selama delapan kali pertemuan. Dijadwalkan satu minggu untuk satu kali pertemuan. Biasanya, pasien mendapatkan cobaan ditengah jalan. Diminggu ketiga biasanya pasien rehab rentan kembali lagi untuk mengonsumsi narkoba. Tidak sampai 8 (delapan) kali pertemuan pasien sudah berhenti ditengah jalan.

KAJIAN TEORI

(Michiko, 2016) Pelayanan rehabilitasi merupakan upaya (*Intervensi*) berbasis bukti, perawatan medis, psikososial, atau kombinasi keduanya baik perawatan inap maupun rawat jalan. (Nurwignyo, 2014) Upaya menanggulangi masalah narkoba diantaranya peredaran gelap narkoba, pemberdayaan masyarakat, memberantas sindikat jaringan penyalahgunaan dan peredaran gelap narkoba. Pelayanan akan baik jika terdapat penyediaan informasi secara jelas, peningkatan sistem penyelenggaraan, fasilitas serta peningkatan kompetensi pelayanan (Irza Setiawan, 2022)

Fitzsimmons (Zaenal Mukarom, 2015:108) mengemukakan lima indikator pelayanan publik, yaitu :

- 1) *Reliability*, yang ditandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar;
- 2) *Tangibles*, yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya lainnya;
- 3) *Renponsiveness*, yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat;
- 4) *Assurance*, yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan
- 5) *Empati*, yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Rehabilitasi adalah usaha pemulihan korban narkoba sehingga kembali dapat melaksanakan fungsionalitas sosialnya yaitu dapat melaksanakan tugas hidupnya secara normal dan wajar. Program rehabilitasi merupakan serangkaian upaya yang terkoordinasi dan terpadu, terdiri atas upaya-upaya medis, bimbingan mental, psikososial, keagamaan dan pendidikan untuk meningkatkan kemampuan

penyesuaian diri, kemadirian dan menolong diri sendiri serta mencapai kemampuan fungsional sesuai dengan potensi yang dimiliki baik fisik, mental, sosial dan ekonomi. Pada akhirnya mereka yang diharapkan dapat mengatasi masalah penyalahgunaan narkoba dan kembali berinteraksi dengan masyarakat secara wajar.

METODOLOGI PENELITIAN

Menggunakan metode kualitatif dengan reduksi data, penyajian data serta penarikan kesimpulan, selain itu standar pelayanan ditopang dengan data-data dukung.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pelayanan Rehabilitasi

Ruangan rehabilitasi merupakan sarana dan prasarana kerja yang dibutuhkan oleh bidang rehabilitasi. Dengan tersedianya ruangan rehabilitasi dapat meningkatkan pelayanan, dari segi ruangan masih belum terdapat ruang tunggu khusus untuk pasien, meski begitu pelayanan tentang rehabilitasi tetap dimaksimalkan, hanya saja untuk pegawai yang menangani rehabilitasi sebenarnya masih kurang dikarenakan belum adanya tenaga konselor dan psikolog yang menangani pasien rehab, untuk sementara, pelayanan rehabilitasi semuanya dapat ditangani oleh dokter, jadi disini dokter merangkap peran bagi pasien yaitu sebagai seorang dokter dan juga sebagai seorang psikolog.

Kualitas pelayanan rehabilitasi pada kantor BNNK HSU terkait mampu dalam memberikan pelayanan sudah baik. Pegawai rehabilitasi pada kantor Badan Narkotika Nasional Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah mampu dalam memberikan pelayanan kepada pasien hal tersebut dapat dilihat dari pemberian pelayanan yang sudah sesuai dengan prosedur yang ada pada bidang rehabilitasi di Kantor Badan Narkotika Nasional Kabupaten Hulu Sungai Utara (BNNK HSU).

Hal ini berdampak kepada kehandalan dalam memberikan pelayanan, dikarenakan disana masih kekurangan tenaga psikolog dan konselor khusus pada bidang rehabilitasi yang seharusnya ada, sehingga mengakibatkan pelayanan belum bisa optimal

Pelayanan rehabilitasi terkait sikap ramah dan sopan santun pegawai dalam melayani pasien sudah baik, pegawai rehabilitasi sudah bersikap ramah dan juga sopan serta santun terhadap pasien. Pegawai rehabilitasi tidak pernah marah ataupun membentak pasien dalam memberikan pelayanan.

(Michiko, 2016) mengungkapkan pelayanan rehabilitasi merupakan upaya (*Intervensi*) berbasis bukti, perawatan medis, psikososial, atau kombinasi keduanya baik perawatan inap maupun rawat jalan, karena itu pada BNNK Hulu Sungai Utara sudah berusaha memaksimalkan pelayanan baik berupa perawatan medis, psikologi, hanya saja sumber daya manusia berupa tenaga khusus seperti konselor maupun psikolog belum ada, sehingga pelayanan rehabilitasi yang terfokus belum bisa dimaksimalkan.

Untuk kemudahan pelayanan, Badan Narkotika Nasional Kabupaten Hulu Sungai Utara juga membuka pelayanan secara online berupa layanan rehab yang bisa diakses, adapun tata cara pelayanan calon pasien melakukan aktivasi terlebih dahulu melalui portal rehabilitasi.bnn.go.id

Tentunya selain melakukan pelayanan rehabilitasi, pangkal utama adalah melakukan ketanggapan terhadap ancaman Narkoba di Kabupaten Hulu Sungai Utara, hal ini bisa dilakukan melalui

Tabel 1.1
Tanggap Ancaman Narkoba Kabupaten

No	Aspek Dalam Sistem Ketanggapan Berkelanjutan	Deskripsi	Kriteria
1	Sosial dan Budaya	Ketanggapan terhadap ancaman narkoba pada aspek sosial adalah terbentuknya norma dan sistem sosial yang menjauhkan masyarakat dari pengalagunaan dan peredaran gelap narkoba	Adanya peraturan tertulis / tidak tertulis pada masyarakat tentang narkoba
2	Ekonomi	Ketanggapan terhadap ancaman narkoba pada aspek ekonomi mengupayakan masyarakat di Kabupaten/ Kota untuk memiliki kapabilitas ekonomi sehingga menjauhkan masyarakat dari perdagangan narkoba	Keterampilan hidup yang mumpuni untuk meningkatkan ekonomi di kawasan rawan narkoba

No	Aspek Dalam Sistem Ketanggapan Berkelanjutan	Deskripsi	Kriteria
3	Kesehatan	Ketanggapan terhadap ancaman narkoba pada aspek kesehatan adalah terbentuknya kesadaran akan pola hidup sehat	Kesadaran hidup sehat dalam masyarakat
4	Pertahanan dan Keamanan	Ketanggapan terhadap ancaman narkoba pada aspek pertahanan dan keamanan adalah terbangunnya sebuah system penegakan hukum, baik di pusat maupun di wilayah yang diterapkan dengan baik serta keberadaan masyarakat yang partisipatif dalam menghadapi ancaman bahaya Narkoba	Adanya sistem penegakan hukum dan dapat diterapkan dengan baik. Partisipasi seluruh komponen masyarakat dalam menghadapi bahaya Narkoba

B. Etika Pegawai Dalam Melayani Pasien.

Pegawai rehabilitasi pada BNNK Hulu Sungai Utara memberikan pelayanan dengan ramah dan juga santun kepada pasien. Mereka tidak pernah memarahi, membentak ataupun bersikap kasar lainnya kepada pasien, Zeithaml Parasuraman Berry (2017:155) yang mengatakan bahwa salah satu indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut yang dikatakan konsumen yaitu *Assurance* kualitas pelayanan yang merupakan sikap ramah dan sopan santun pegawai dalam melayani pasien.

Hanya saja terkadang terjadi waktu pelayanan tidak menentu, ini dikarenakan adanya kelasahan komunikasi dengan pasien tentang jadwal pelayanan rehabilitasi, Pelayanan akan baik jika terdapat penyediaan informasi secara jelas, peningkatan sistem penyelenggaraan, fasilitas serta peningkatan kompetensi pelayanan (Irza Setiawan, 2022)

Karena itu diperlukan komunikasi yang baik, tentang kejelasan informasi terutama bagaimana mengatur waktu konseling dengan pasien, agar jalannya perawatan serta pelayanan bisa dimaksimalkan

Menurut Sinambela (2014:5) pelayanan publik adalah "sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik".

Definisi pelayanan publik menurut kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Menurut Lonsdale (Deddy Mulyadi 2016:189) "segala sesuatu yang disediakan oleh pemerintah atau swasta karena umumnya masyarakat tidak dapat memenuhi kebutuhannya sendiri kecuali secara kolektif dalam rangka memenuhi kesejahteraan social seluruh masyarakat"

Menurut Miftah Thoha (Diyah Mutiarin & Arif Zainudin 2014:115) menyebut "Pelayanan publik adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu yang memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka pencapaian tujuan tertentu", L.P Sinambela (2017:5) pelayanan publik diartikan, "Pemberian layanan (melayani) keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan

Secara Etika memang pegawai BNNK Hulu Sungai utara berusaha semaksimal mungkin dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pasien, namun ini akan lebih bagus jikalau ditopang dengan jadwal yang khusus dan ditetapkan, komunikasi yang baik kepada pasien agar terjalin kooperatif, sehingga diharapkan pelayanan rehabilitasi bisa maksimal, dan pasien bisa mengubah sikap agar tidak ketergantungan lagi dengan Narkoba.

KESIMPULAN DAN SARAN

Pelayanan Rehabilitasi BNN Hulu Sungai Utara masih belum terdapat ruang tunggu khusus untuk pasien, meski begitu pelayanan tentang rehabilitasi tetap dimaksimalkan, hanya saja untuk pegawai yang menangani reabilitas sebenarnya masih kurang dikarenakan belum adanya tenaga konselor dan psikolog yang menangani pasien rehab, untuk sementara, pelayanan rehabilitasi semuanya dapat ditangani oleh dokter. Pegawai rehabilitasi pada BNNK Hulu Sungai Utara memberikan pelayanan dengan ramah dan juga santun kepada pasien. Mereka tidak pernah memarahi, membentak ataupun bersikap kasar lainnya kepada pasien,

Zeithaml Parasuraman Berry dalam Hardiyansyah (2011) yang mengatakan bahwa salah satu indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut yang dikatakan konsumen yaitu *Assurance* kualitas pelayanan yang merupakan sikap ramah dan sopan santun pegawai dalam melayani pasien.

Disarankan Kepada Kepala BNNK HSU, untuk masyarakat yang kurang tahu tentang rehabilitasi rawat jalan yang ada pada Kantor BNNK HSU supaya melakukan kegiatan sosialisasi lebih giat lagi, tidak hanya di Kecamatan ataupun sekolah tetapi juga pada Desa, baik secara langsung berupa tatap muka atau secara tidak langsung melalui pembagian brosur atau pamflet, maupun melalui media sosial.

Kepada pegawai Rehabilitasi pada kantor BNNK HSU, khususnya bagian yang menangani pasien dalam pengobatan rawat jalan, supaya bersikap lebih tegas lagi kepada pasien yang tidak kooperatif yang mengakibatkan waktu pelayanan menjadi tidak menentu, dengan cara Pegawai bisa melakukan penjemputan secara langsung kerumah pasien. Kepada masyarakat khususnya pengguna penyalahguna narkoba yang telah direhabilitasi dilarang keras kembali mengonsumsi narkoba, apabila mengonsumsi kembali maka akan ditindak pidana.

DAFTAR PUSTAKA

Badan Narkotika Nasional.(2015). Bagan Tugas Pokok dan Fungsi (<http://BNN.co.id>)

Hardiansyah.2011.Kualitas Pelayanan Publik, Dimensi, indikator serta implementasinya. Gava Media: Yogyakarta.

Mutiarin, Dyah dan Zainudin,Arif. (2014) Manajemen Birokrasi dan Kebijakan. Yogyakarta : Pustaka Pelajar

Michiko, S. (2016). Pelayanan Rehabilitasi Badan Narkotika Nasional Provinsi Jawa Timur Terhadap Penyalahguna Narkoba. *Jurnal Administrasi Publik*, 14(1), 93–104.

Nurwignyo. (2014). Di Kabupaten Sanggau. *Pelayanan Petugas Badan Narkotika Nasional Untuk Pencegahan, Pemberantasan, Penyalahgunaan, Peredaran Gelap Narkoba Kepada Masyarakat Melalui Strategi Informasi Di Kabupaten Sanggau*, 1–20.

Petunjuk Teknis Kabupaten/Kota Tanggapi Ancaman Narkoba. 2021. Deputi bidang Pemberdayaan Masyarakat BNN

Setiawan, Irza. (2022). *ANALISIS PELAYANAN IGD DALAM MERAWAT PASIEN SUSPECT CORONA VIRUS DI BLUD PAMBALAH BATUNG AMUNTAI* Irza Setiawan 1. 4(1), 41–48.

Zaenal Mukarom, (2015). Manajemen Pelayanan Publik. Bandung : Pustaka Setia.