

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN REHABILITASI DI
BADAN NARKOTIKA NASIONAL (BNN)
KOTA LUBUKLINGGAU**



UNIVERSITAS TERBUKA

**TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Ilmu Administrasi Bidang Minat
Administrasi Publik**

Disusun Oleh :

HELMA ZUSANA

NIM. 500633263

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS TERBUKA

JAKARTA

2018

ABSTRAK

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN REHABILITASI DI BADAN NARKOTIKA NASIONAL (BNN) KOTA LUBUKLINGGAU.

Helma Zusana
helmazusana@gmail.com

Program Pasca Sarjana
Universitas Terbuka

Masalah penyalahgunaan narkotika selalu bertambah dari tahun ke tahun. Jumlah pecandu narkotika terus meningkat, sehingga sangat memerlukan suatu upaya penanggulangan secara komprehensif dengan melibatkan sektor pemerintah terkait dan seluruh komponen masyarakat. Diperlukan berbagai upaya untuk menekan angka prevalensi penyalahgunaan narkoba tersebut melalui kebijakan dan strategi yang meliputi pengurangan permintaan (*demand reduction*) dan pengurangan pasokan (*supply reduction*). Salah satu bentuk dari *demand reduction* Upaya rehabilitatif dilakukan melalui penanganan secara intensif melalui Program Rehabilitasi berkesinambungan, sebagai upaya pemulihan terhadap penyalahguna dan/atau pecandu dan korban penyalahgunaan narkoba sehingga tidak lagi dijadikan sasaran para sindikat narkoba. BNN Kota Lubuklinggau dalam hal ini sebagai tempat memberikan pelayanan untuk berkonsultasi masalah rehabilitasi ataupun tempat untuk melakukan rehabilitasi rawat jalan. Penelitian ini mendeskripsikan bagaimana pelaksanaan pelayanan rehabilitasi di BNN Kota Lubuklinggau. Dalam penelitian ini yang menjadi instrumen penelitian adalah mengembangkan data – data yang diperoleh dilapangan dan data – data yang ditemukan dilapangan yang disesuaikan dengan studi kepustakaan, observasi (pengamatan), wawancara serta dokumentasi. Informan dalam penelitian ini adalah Kasi Rehabilitasi BNN Kota Lubuklinggau, Asisten Konselor BNN Kota Lubuklinggau, Tim Medis BNN Kota Lubuklinggau dan pasien/residen serta keluarga pasien/residen rehabilitasi BNN Kota Lubuklinggau. Dalam penelitian ini ternyata pelayanan yang diberikan oleh Badan Narkotika Nasional Kota Lubuklinggau sangat memuaskan, sehingga dalam kualitas pelayanan rehabilitasi di Badan Narkotika Nasional Kota Lubuklinggau sangat baik dikarenakan pelayanan sesuai dengan peraturan, standar operasional prosedur (SOP) Seksi Rehabilitasi BNN Kota Lubuklinggau dan alur proses rehabilitasi.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Rehabilitasi, Standar Operasional Prosedur (SOP).

ABSTRACT**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN REHABILITASI DI BADAN
NARKOTIKA NASIONAL (BNN) KOTA LUBUKLINGGAU**

Helma Zusana
helmazusana@gmail.com

Program Pasca Sarjana
Universitas Terbuka

Problems of narcotics abuse always increases from year to year. The number of narcotics addicts continues to increase, so it requires a comprehensive countermeasures involving the relevant government sector and all components of society. It takes a lot of effort to suppress the prevalence rate of drug abusers through policies and strategies that include demand reduction and supply reduction. One form of demand reduction rehabilitatif effort are made through intensive management through continuous rehabilitation programs. BNN Kota Lubuklinggau in this case as a place to provide services to consult the problem of rehabilitation or place to conduct outpatient rehabilitation. This study describes how the implementation of rehabilitation services in BNN Kota Lubuklinggau. In this study which became the research instrument is to develop the data obtained in the field. Data found in the field adapted to the study of literature, observation, interviews and documentation. The informant in this research are Kasi Rehabilitasi BNN Kota Lubuklinggau, Asisten Konselor BNN Kota Lubuklinggau, Tim Medis BNN Kota Lubuklinggau and pasien/residen rehabilitasi BNN Kota Lubuklinggau. In this research turns out the service provided by National Narcotics Boards Kota Lubuklinggau very good due to services in accordance with the regulations, standar operating procedures (SOP) Seksi Rehabilitasi BNN Kota Lubuklinggau and the flow of rehabilitation process.

Keywords : Quality of rehabilitation services, standar operating procedures (SOP).

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Rehabilitasi di Badan Narkotika Nasional (BNN) Kota Lubuklinggau adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Palembang, 2017

Yang Menyatakan



(Helma Zusana)
NIM. 500633263

PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : Analisis Kualitas Pelayanan Rehabilitasi Di Badan
Narkotika Nasional (BNN) Kota Lubuklinggau.

Penyusun TAPM : Helma Zusana

NIM : 500633263

Program Studi : Administrasi Publik

Hari/Tanggal : Rabu / 23 Agustus 2017

Menyetujui,
Pembimbing



Dr. Liestyodono B. Irianto, M.Si
NIP. 195812151986011009

Penguji Ahli



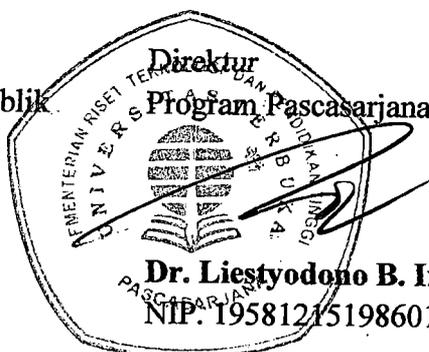
Prof. Dr. A. Aziz Sanapiah, MPA

Mengetahui,

Ketua Bidang Ilmu Administrasi
Proram Magister Administrasi Publik



Dr. Darmanto, M.Ed
NIP. 195910271986031003



Direktur
Program Pascasarjana
Dr. Liestyodono B. Irianto, M.Si
NIP. 195812151986011009

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

PENGESAHAN

Nama : Helma Zusana
NIM : 500633263
Program Studi : Administrasi Publik
Judul TAPM : Analisis Kualitas Pelayanan Rehabilitasi Di Badan
Narkotika Nasional (BNN) Kota Lubuklinggau

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister
(TAPM) Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada :

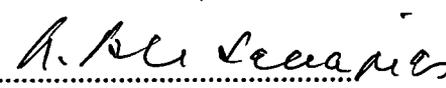
Hari/Tanggal : Rabu / 23 Agustus 2017

Waktu : 08.00 s/d 09.30 wib

Dan telah dinyatakan **LULUS**

PANITIA PENGUJI TAPM

Ketua Komisi Penguji
Nama : Dr. Darmanto, M. Ed Tandatangan


Penguji Ahli
Nama : Prof. Dr. A. Aziz Sanapiah, MPA 

Pembimbing
Nama : Dr. Liestyodono B. Irianto, M.Si 

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis sampaikan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir Program Magister (TAPM) dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Rehabilitasi di Badan Narkotika Nasional (BNN) Kota Lubuklinggau ini tepat pada waktunya. Penulisan Tugas Akhir Program Magister (TAPM) ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik dalam Ilmu Administrasi Bidang Minat Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Terbuka.

Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, sulit bagi saya untuk menyelesaikan penulisan TAPM ini. Oleh karena itu saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Drs. Ojat Darajat, M.Bus, Ph. D selaku Rektor Universitas Terbuka dan Bapak Dr. Liestyodono B. Irianto, M.Si selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Terbuka.
2. Bapak Ir. Adi Winata, M.Si selaku Kepala Universitas Terbuka UPBJJ Palembang beserta seluruh staf yang telah memfasilitasi selesainya TAPM ini.
3. Pembimbing I Bapak Dr. Liestyodono B. Irianto, M.Si yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan TAPM.
4. Kepala BNN Kota Lubuklinggau serta seluruh staf pegawai di Seksi Rehabilitasi BNN Kota Lubuklinggau yang membantu saya dalam menyelesaikan penulisan TAPM.

5. Orang tua yang telah memberikan bantuan, doa serta dukungan baik materil maupun moral.
6. Suami dan anakku si kembar (Malik Salman Abdulaziz Saputra dan Queena Nafeeza Saputri) sebagai penyemangat dan sumber kekuatan doa.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa TAPM ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak demi penulisan TAPM yang lebih baik dan sempurna.

Demikian, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga TAPM ini membawa manfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

Palembang, Juli 2017

Penulis

RIWAYAT HIDUP

Nama : Helma Zusana
NIM : 500633263
Program Studi : Ilmu Administrasi Bidang Minat Administrasi Publik
Tempat/Tanggal Lahir: Lubuklinggau/29 Agustus 1985

Riwayat Pendidikan : Lulus SD di SD Negeri 47 Llg pada tahun 1997

Lulus SMP di SMP Negeri 4 Llg pada tahun 2000

Lulus SMA di SMA Negeri 1 Llg pada tahun 2003

Lulus DIII di UNSRI Palembang pada tahun 2008

Lulus S1 di STMIK MURA Llg pada tahun 2014

Riwayat Pekerjaan : Tahun 2008 s/d 2011 sebagai Staf di Sekretariat Korpri
Pemerintah Kota Lubuklinggau

Tahun 2011 s/d 2012 sebagai staf di BNN Kota Llg

Tahun 2013 s/d 2014 sebagai staf di DISPORA Llg

Tahun 2014 s/d 2017 sebagai staf di BNN Kota Llg

Palembang, Juli 2017

Helma Zusana
NIM. 500633263

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
RIWAYAT HIDUP	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori.....	7
2.1 Konsep Pelayanan Publik.....	7
2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	7
2.1.2 Klasifikasi Pelayanan Publik.....	9
2.1.3 Asas – Asas Pelayanan Publik.....	12
2.1.4 Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	13
2.2 Standar Pelayanan Publik.....	14
2.2.1 Pengertian Standar Pelayanan Publik.....	14
2.2.2 Standar Operasional Prosedur (SOP).....	16
2.3 Faktor – Faktor Kualitas Pelayanan Publik.....	20
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	20
2.3.2 Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan Publik..	22
2.3.3 Faktor – Faktor Kualitas Pelayanan Publik.....	27

2.3.4 Prinsip – Prinsip Manajemen Kualitas.....	27
2.3.5 Kriteria – Kriteria Pelayanan.....	30
B. Penelitian Terdahulu.....	32
C. Kerangka Pemikiran.....	39
D. Operasionalisasi Konsep.....	41
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Desain Penelitian.....	43
B. Informan.....	44
C. Instrumen Penelitian.....	44
D. Prosedur Pengumpulan Data.....	44
E. Metode Analisis Data.....	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	46
B. Hasil.....	52
C. Pembahasan.....	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	84
B. Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA.....	89
DAFTAR LAMPIRAN	

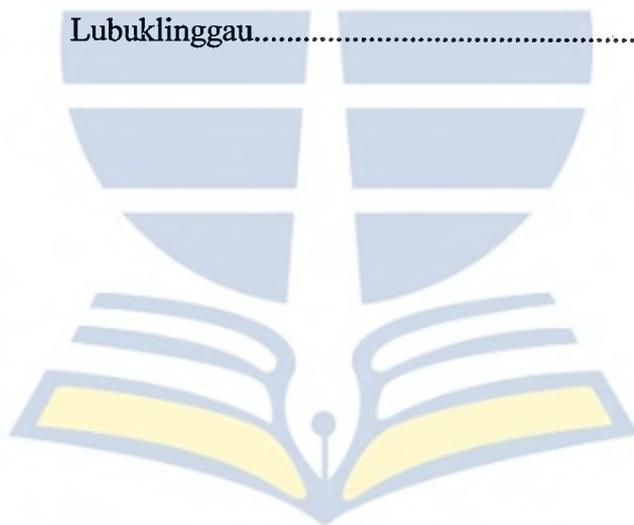
DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran.....	40
Gambar 4.1. Struktur Organisasi BNN Kabupaten/Kota.....	47
Gambar 4.2. Rekapitulasi unit Organisasi BNN Kabupaten/Kota.....	48
Gambar 4.3. Alur Pelayanan Rehabilitasi.....	55
Gambar 4.4. Pelaksanaan Konseling Oleh Tim Medis.....	72



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1	Data Pegawai BNN Kota Lubuklinggau Berdasarkan Tingkat Pendidikan Per-Desember 2016..... 50
Tabel 4.2	Data Pegawai BNN Kota Lubuklinggau Berdasarkan Golongan Per-Desember 2016..... 51
Tabel 4.3	Data Pegawai BNN Kota Lubuklinggau Berdasarkan Eselon Per-Desember 2016..... 51
Tabel 4.4	Daftar Susunan Pegawai Seksi Rehabilitasi BNN Kota Lubuklinggau..... 80
Tabel 4.5	Komposisi Pegawai Seksi Rehabilitasi BNN Kota Lubuklinggau..... 80



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Pedoman Wawancara.....	90
Lampiran 2. Transkrip Wawancara.....	94



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di Indonesia terkait masalah penyalahgunaan narkotika selalu bertambah dari tahun ke tahun. Jumlah pecandu narkotika terus meningkat, sehingga sangat memerlukan suatu upaya penanggulangan secara komprehensif dengan melibatkan sektor pemerintah terkait dan seluruh komponen masyarakat, baik secara organisasi maupun lembaga masyarakat yang terdiri dari individu dan tokoh masyarakat. Berdasarkan hasil survey nasional oleh Badan Narkotika Nasional bekerja sama dengan Pusat Penelitian Kesehatan Universitas Indonesia pada tahun 2008, di Indonesia menunjukkan terjadinya peningkatan jumlah pecandu narkotika di Indonesia menunjukkan terjadinya peningkatan jumlah pecandu narkotika di Indonesia, yakni berjumlah 3.362.519 orang atau tingkat prevalensi meningkat dari 1.55% pada tahun 2004 menjadi 1.9% dari total populasi. Sebanyak 3.362.519 orang pecandu narkotika tersebut terdistribusi sebanyak 874.255 orang sebagai kelompok coba pakai, 907.880 orang sebagai kelompok teratur pakai dan 1.580.384 orang sebagai kelompok pecandu. Direktorat Penguatan LRKM Badan Narkotika Nasional (2012 : 3).

Pada tahun 2014 estimasi penyalahguna narkotika di Indonesia sebesar 2.18% atau sekitar 3.8 s.d 4 juta penyalahguna. Dengan rincian kriteria penggunaan narkotika sebagai berikut : coba pakai/rekreasional/situasional berjumlah 1.624.026 orang (20.19%), teratur pakai berjumlah 1.455.232 orang (18.09%), pecandu bukan suntik 875.248 orang (10.88%), dan pecandu

suntik 67.722 (0.84%). Badan Narkotika Nasional (2015 : 1). Estimasi jumlah penyalahguna yang butuh direhabilitasi tahun 2014 sebanyak 280 ribu orang, dan diperkirakan tahun 2030 sebanyak 230 ribu orang. Badan Narkotika Nasional (2015 : 1)

Diperlukan berbagai upaya untuk menekan angka prevalensi penyalahguna narkoba tersebut melalui kebijakan dan strategi yang meliputi pengurangan permintaan (*deman reduction*) dan pengurangan pasokan (*supply reduction*). Salah satu bentuk dari *deman reduction* Upaya rehabilitatif dilakukan melalui penanganan secara intensif melalui Program Rehabilitasi berkesinambungan, sebagai upaya pemulihan terhadap penyalahguna dan/atau pecandu dan korban penyalahgunaan narkoba sehingga tidak lagi dijadikan sasaran para sindikat narkoba.

Namun demikian, tidak semua pecandu mendapatkan akses layanan dan terapi rehabilitasi yang dibutuhkan. Sesuai dengan hasil pengumpulan data yang dilakukan oleh Pusat Terapi dan Rehabilitasi BNN. Jumlah dari pecandu yang mengakses layanan terapi baik rawat jalan maupun rawat inap pada tahun 2009 sebesar 17.734 orang, berarti hanya sekitar 0.5% dari pecandu narkoba yang mendapatkan layanan terapi rehabilitasi, sedangkan sekitar 99.5% pecandu lainnya berada di masyarakat (keluarga, sekolah, tempat kerja, dan komunitas lainnya). Tahun 2013, berdasarkan data Deputi Bidang Rehabilitasi BNN hanya sejumlah 6.111 orang yang mendapatkan akses layanan, dengan jumlah terbanyak pada kelompok usia 26 – 40 tahun yaitu sebanyak 3.916 orang. Badan Narkotika Nasional (2015 : 1)

Tingginya angka prevalensi tersebut, harusnya didukung dengan ketersediaan sarana dan fasilitas rehabilitasi untuk memudahkan alur layanan, kondisi ini menjadi tantangan tersendiri bagi pemerintah dalam penyediaan layanan rehabilitasi dikarenakan rehabilitasi bukan merupakan hal yang mudah, kegiatan rehabilitasi merupakan kegiatan yang spesifik dan membutuhkan keahlian tertentu. Dimana penyelenggaraan rehabilitasi harus bersifat komprehensif yang meliputi aspek biologis, psikologis dan sosial. Pada proses rehabilitasi hendaknya tidak hanya fokus pada penggunaan narkotika namun juga harus dapat memberikan motivasi untuk peningkatan kembali rasa percaya diri, kemampuan komunikasi yang efektif hingga bimbingan untuk hidup yang lebih bermanfaat dan produktif. Namun, ketersediaan sarana dan fasilitas rehabilitasi ini sangat minim, pada tahun 2010 tempat layanan rehabilitasi di Indonesia hanya bisa menampung 18.000 penyalahguna. Sedangkan pada tahun 2014 diperkirakan terdapat 375 lembaga rehabilitasi instansi pemerintah (Balai Rehabilitasi BNN, RSU, RSJ, Puskesmas dan RS Pengayoman) dan 157 lembaga rehabilitasi komponen masyarakat (*Outreach Center, One Stop Center, Community Based Unit* dan Rumah Sakit serta Klinik Swasta).

Pada Badan Narkotika Nasional Kota Lubuklinggau dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya masing – masing dalam pelayanan kepada masyarakat terdapat dua seksi yang melakukan interaksi langsung kepada masyarakat yaitu seksi pencegahan dan pemberdayaan masyarakat dan seksi rehabilitasi. Jenis pelayanan yang langsung diberikan oleh Seksi Pencegahan dan Pemberdayaan Masyarakat BNN Kota Lubuklinggau yaitu dalam bentuk

sosialisasi, disamping itu juga Seksi tersebut juga melakukan test urine dimana sasarannya yaitu Bidang Pendidikan (Sekolah – sekolah, Universitas Negeri dan Swasta Sekota Lubuklinggau), Instansi Pemerintah dan Swasta, serta Lapisan Masyarakat (Tokoh Agama, RT, Majelis Taklim dan MUI). Selain Seksi Pencegahan dan Pemberdayaan Masyarakat ada juga Seksi Rehabilitasi BNN Kota Lubuklinggau, dimana pada seksi ini melakukan pelayanan rehabilitasi terhadap para pecandu narkoba, fakta – fakta fenomenal terhadap masalah dalam pelaksanaan pelayanan rehabilitasi di BNN Lubuklinggau yaitu ada beberapa hambatan dan kendala sebagai berikut:

1. Sulitnya mendapatkan klien yang mau mengikuti layanan rehabilitasi. Keengganan dan ketidaktahuan masyarakat merupakan salah satu masalah dalam pelaksanaan rehabilitasi di Badan Narkotika Nasional Kota Lubuklinggau sementara sebagian besar pecandu berada di masyarakat. Masyarakat selalu menutup diri dari proses rehabilitasi karena isu yang berkembang dimasyarakat menyebabkan masyarakat takut dan kecemasan bahwa pecandu narkoba merupakan pelaku kriminal, masyarakat takut untuk proses rehabilitasi karena isu yang berkembang pecandu narkoba akan ditangkap padahal pecandu narkoba wajib menjalankan rehabilitasi berdasarkan Perka BNN Nomor 11 Tahun 2014 tentang Tata Cara Penanganan Tersangka dan/atau Terdakwa Pecandu Narkotika dan Korban Penyalahgunaan Narkotika ke Dalam Lembaga Rehabilitasi.

2. Ketiadaan kegiatan penjangkauan yang dilakukan oleh BNN Kota Lubuklinggau dalam melakukan pemetaan terhadap pecandu narkoba.
3. Masih terbatasnya kuantitas dan kualitas SDM layanan rehabilitasi. Dimana saat ini pegawai pada Seksi Rehabilitasi BNN Kota Lubuklinggau memiliki jabatan rangkap dalam melakukan pelaksanaan pelayanan rehabilitasi, contohnya dokter, jika ada pasien/residen rehabilitasi rawat jalan sudah jadwalnya untuk konseling sedangkan pegawai yang lain atau konselor sedang melakukan konseling terhadap pasien/residen lain maka dokter mengambil alih jabatan konselor untuk melakukan konseling terhadap pasien/residen tadi.
4. Dalam hal sarana dan prasarana, pelaksanaan konseling harusnya memiliki ruangan khusus untuk konseling, namun saat ini di BNN Kota Lubuklinggau pelaksanaan konseling masih dilaksanakan di ruangan Klinik Pratama Sebiduk Semare BNN Kota Lubuklinggau.

Berdasarkan fenomenal permasalahan di atas maka penelitian ini menarik untuk diteliti. Kemudian dapat disimpulkan bahwa dalam pelaksanaan rehabilitasi sangat diperlukan sarana dan prasarana yang memadai serta pentingnya kuantitas dan kualitas SDM layanan rehabilitasi yang berkeahlian khusus dalam pelaksanaan rehabilitasi sehingga peneliti mengadakan penelitian lebih jauh mengenai ANALISIS KUALITAS PELAYANAN REHABILITASI DI BADAN NARKOTIKA NASIONAL (BNN) KOTA LUBUKLINGGAU.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi pokok permasalahan atau perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah prosedur pelayanan rehabilitasi di BNN Kota Lubuklinggau?
2. Bagaimanakah kualitas pelayanan rehabilitasi di BNN Kota Lubuklinggau?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut :

1. Menganalisis prosedur pelayanan rehabilitasi di BNN Kota Lubuklinggau.
2. Menganalisis kualitas pelayanan rehabilitasi di BNN Kota Lubuklinggau.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang didapat dari hasil penelitian ini adalah:

1. Secara teoritis, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan studi dan untuk penambahan ilmu tentang pelayanan publik.
2. Secara Praktis dapat memberikan masukan khususnya kepada BNN Kota Lubuklinggau dalam mengoptimisasi SDM terhadap pelayanan pelaksanaan rehabilitasi di BNN Kota Lubuklinggau.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

2.1 Konsep Pelayanan Publik

2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik

Secara teori terdapat beberapa konsep yang berbeda tentang pelayanan publik dan pilihan terhadap konsep pelayanan publik memiliki implikasi yang luas terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam teori ilmu administrasi negara mengajarkan bahwa pemerintahan negara pada hakikatnya menyelenggarakan dua jenis fungsi utama, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi pengaturan biasanya dikaitkan dengan hakikat negara modern sebagai suatu negara hukum, sedangkan fungsi pelayanan dikaitkan dengan hakikat negara sebagai suatu negara kesejahteraan. Baik fungsi pengaturan maupun fungsi pelayanan menyangkut semua segi kehidupan dan penghidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara, dan pelaksanaannya dipercayakan kepada aparatur pemerintah tertentu yang secara fungsional bertanggungjawab atas bidang – bidang tertentu kedua fungsi tersebut. Siagian (dalam Hardiansyah, 2011:10).

Konsepsi pelayanan publik, berhubungan dengan bagaimana meningkatkan kapasitas dan kemampuan pemerintah dan/atau pemerintahan daerah menjalankan fungsi pelayanan, dalam konteks pendekatan ekonomi,

menyediakan kebutuhan pokok (dasar) bagi seluruh masyarakat. Hardiansyah (2011:18).

Ratmiko dan Atik Septi Warsih (dalam Hardiansyah, 2011 : 11) pelayanan publik didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan. Pelayanan publik menurut Sadu Wasistiono (dalam Hardiansyah, 2011 : 11-12) adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Menurut LAN (2009:15) dalam arti sempit, pelayanan publik adalah suatu tindakan pemberian barang dan jasa kepada masyarakat oleh pemerintah dalam tanggungjawabnya kepada publik, baik diberikan secara langsung maupun melalui kemitraan dengan swasta dan masyarakat, berdasarkan jenis dan intensitas kebutuhan masyarakat, kemampuan masyarakat dan pasar. Sedangkan dalam arti umum dan luas, Dwiyanto (dalam LAN, 2009 : 17) pelayanan publik adalah pelayanan yang diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan dasar warga negara.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 62/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik diartikan sebagai kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai

upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan. LAN (2009 : 16).

Pelayanan publik diartikan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Kurniawan (dalam Sinambela, dkk, 2006 : 5).

Sinambela, dkk (2006 : 5 – 6) pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan dan lain – lain.

2.1.2 Klasifikasi Pelayanan Publik

Menurut Mahmudi (dalam Hardiansyah, 2011:20-24) pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama yaitu : pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum sebagai berikut :

1. Pelayanan Kebutuhan Dasar

Pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah meliputi kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok masyarakat.

- a. Kesehatan, merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat, maka kesehatan adalah hak bagi setiap warga masyarakat yang dilindungi oleh Undang – Undang Dasar. Perbaikan pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan suatu investasi sumber daya manusia untuk mencapai masyarakat yang sejahtera.
- b. Pendidikan dasar, pendidikan merupakan suatu bentuk investasi sumber daya manusia. Masa depan suatu bangsa akan sangat ditentukan oleh seberapa besar perhatian pemerintah terhadap pendidikan masyarakatnya.
- c. Bahan kebutuhan pokok, dalam hal penyediaan bahan kebutuhan pokok, pemerintah perlu menjamin stabilitas harga kebutuhan pokok masyarakat dan menjaga ketersediaannya di pasar maupun di gudang dalam bentuk cadangan atau persediaan.

2. Pelayanan Umum

Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu : pelayanan administratif, pelayanan barang dan pelayanan jasa.

- a. Pelayanan administrasi, adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya : pembuatan KTP, Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, BPKB, STNK, Paspor, dll. Menurut LAN (2009 : 17) pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat

kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya.

- b. Pelayanan barang, adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik dan penyediaan air bersih. Menurut LAN (2009 : 18) pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik.
- c. Pelayanan jasa, adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, penanggulangan bencana, dan pelayanan sosial. Sedangkan menurut LAN (2009 : 18) pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai jasa yang dibutuhkan oleh publik.

Sedangkan jenis – jenis pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara yang dimuat dalam SANKRI Buku III (dalam Hardiansyah, 2011 : 24) adalah :

1. Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas – tugas umum pemerintahan seperti pelayanan KTP, SIM, Pajak, Perizinan dan Keimigrasian.
2. Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitasi kepada masyarakat dalam melakukan

aktivitasnya sebagai warga negara. Meliputi penyediaan jalan – jalan, jembatan – jembatan, pelabuhan – pelabuhan, dll.

3. Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik air, telepon, dan transportasi lokal.
4. Pelayanan sandang, pangan dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan.
5. Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan – kegiatan sosial kemasyarakatan seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, dll.

2.1.3 Asas – Asas Pelayanan Publik

Menurut pasal 4 UU No. 25/2009 (Hardiansyah, 2011 : 25), penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan :

- a. Kepentingan umum;
- b. Kepastian hukum;
- c. Kesamaan hak;
- d. Keseimbangan hak;
- e. Keprofesionalan;
- f. Partisipatif;
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h. Keterbukaan;
- i. Akuntabilitas;

- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. Ketepatan waktu; dan
- l. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

2.1.4 Prinsip – Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggaraan, biaya, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggaraan, penyelesaian pengaduan sengketa serta evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik. LAN (2009:18). Hardiansyah (2011:26-27) sepuluh prinsip pelayanan umum diatur dalam Keputusan Menteri Negara Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, sebagai berikut :

1. Kesederhanaan; prosedur pelayanan publik tidak berbelit – belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan;
2. Kejelasan;
 - Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
 - Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
 - Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu; pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi; produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

5. Keamanan; proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggungjawab; pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi, dan informatika (teletematika).
8. Kemudahan akses; tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan; pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah.

2.2 Standar Pelayanan Publik

2.2.1 Pengertian Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan adalah suatu tolok ukur yang dipergunakan untuk acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari pihak penyedia pelayanan kepada pelanggan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Lembaga Administrasi Negara (2009 : 56)

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat control masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Hardiansyah (2011:28).

Standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 (Hardiansyah, 2011:28) sebagai berikut :

- 1) Prosedur pelayanan. Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- 2) Waktu penyelesaian. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- 3) Biaya pelayanan. Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- 4) Produk pelayanan. Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 5) Sarana dan prasarana. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- 6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan tersebut di atas, ditambahkan materi muatan yang dikutip dari rancangan Undang – Undang tentang pelayanan publik, karena dianggap cukup realistis untuk menjadi materi muatan standar pelayanan publik, sehingga susunannya menjadi sebagai berikut :

- a. Dasar hukum;
- b. Persyaratan;
- c. Prosedur pelayanan;
- d. Waktu penyelesaian;
- e. Biaya pelayanan;
- f. Produk pelayanan;
- g. Sarana dan prasarana;
- h. Kompetensi petugas pelayanan;
- i. Pengawasan *intern*;
- j. Pengawasan *extern*;
- k. Penanganan pengaduan, saran dan masukan;
- l. Jaminan pelayanan.

2.2.2 Standar Operasional Prosedur (SOP)

SOP adalah penetapan tertulis mengenai apa yang harus dilakukan, kapan, dimana dan oleh siapa. Lembaga Administrasi Negara (2009 : 58). Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (SOP – AP) merupakan urutan dalam melaksanakan suatu pekerjaan dalam administrasi perkantoran. Seluruh SKPD pemerintah harus memiliki SOP tentang tugas pokok dan fungsinya masing – masing. Unit pelayanan publik pun akan

memiliki SOP sendiri yang harus dikerjakan dalam melaksanakan pekerjaan pelayanan. Mukarom (2015 : 120).

Menurut Per/21/M.PAN/11/2008 tentang Pedoman Penyusunan SOP Administrasi Pemerintahan yaitu serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan. Lembaga Administrasi Negara (2009 : 58 – 59). Manfaat Standar Operasional Prosedur bagi instansi pemerintah adalah :

1. Standarisasi cara yang dilakukan pejabat publik/instansi pemerintah atau pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tugas dan tanggungjawabnya;
2. Mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang mungkin dilakukan oleh pejabat publik/instansi pemerintah atau pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tugas dan tanggungjawabnya;
3. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas;
4. Membantu pejabat publik/instansi pemerintah atau pegawai menjadi lebih mandiri;
5. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas;
6. Membantu pejabat publik/instansi pemerintah atau pegawai menjadi lebih mandiri;
7. Meningkatkan akuntabilitas pelaksanaan tugas;
8. Menciptakan ukuran standar kinerja bagi pejabat publik/instansi pemerintah atau pegawai;

9. Memastikan pelaksanaan tugas penyelenggaraan pemerintahan dapat berlangsung dalam berbagai situasi;
10. Menjamin konsistensi pelayanan kepada masyarakat, baik dari sisi mutu, waktu dan prosedur;
11. Memberikan informasi mengenai kualifikasi kompetensi yang harus dikuasai oleh pegawai dalam melaksanakan tugasnya;
12. Memberikan informasi bagi upaya peningkatan kompetensi pegawai;
13. Sebagai instrumen yang dapat melindungi pegawai dari kemungkinan tuntutan hukum karena tuduhan melakukan penyimpangan;
14. Menghindari tumpang tindih pelaksanaan tugas;

Menurut Lembaga Administrasi Negara (2009 : 60) komponen yang sekurang – kurangnya harus ada dalam SOP sebagai berikut :

1. Halaman judul (Cover);
2. Daftar isi;
3. Surat keputusan yang ditandatangani pimpinan tertinggi;
4. Penjelasan tata cara penggunaan dokumen;
5. Penjelasan beberapa definisi yang diperlukan.

Kemudian kelengkapan yang harus ada dalam setiap Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah nama SOP, satuan kerja/unit kerja, nomor dokumen, tanggal pembuatan, tanggal revisi, tanggal efektif, pengesahan oleh pejabat yang berkompeten, dasar hukum, keterkaitan, kualifikasi personel, peralatan dan perlengkapan uraian SOP serta pencatatan.

Adapun prinsip – prinsip penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) berdasarkan Per/21/M.Pan/11/2008 adalah sebagai berikut :

1. Kemudahan dan kejelasan. Prosedur – prosedur yang distandarkan harus dapat dengan mudah dimengerti dan diterapkan oleh semua pegawai;
2. Efisiensi dan efektivitas. Prosedur – prosedur yang distandarkan harus merupakan prosedur yang paling efisien dan efektif dalam proses pelaksanaan tugas;
3. Keselarasan. Prosedur – prosedur yang distandarkan harus selaras dengan prosedur – prosedur standar lain yang terkait.
4. Keterukuran. Output dari prosedur – prosedur yang distandarkan mengandung standar kualitas (mutu) tertentu yang dapat diukur pencapaian keberhasilannya.
5. Dinamis. Prosedur – prosedur yang distandarkan harus dengan cepat dapat disesuaikan dengan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan yang berkembang dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan;
6. Berorientasi pada pengguna (mereka yang dilayani). Prosedur – prosedur yang distandarkan harus mempertimbangkan kebutuhan pengguna sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pengguna;
7. Kepatuhan hukum. Prosedur – prosedur yang distandarkan harus memenuhi ketentuan dan peraturan – peraturan pemerintah yang berlaku;
8. Kepastian hukum. Prosedur – prosedur yang distandarkan harus ditetapkan oleh pimpinan sebagai sebuah produk hukum yang ditaati,

dilaksanakan dan menjadi instrumen untuk melindungi pegawai dari kemungkinan dari kemungkinan tuntutan hukum.

2.3 Faktor – faktor Kualitas Pelayanan Publik

2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. LAN (2009:20). Goetsch dan Davis (dalam LAN, 2009:20) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Penilaian terhadap kualitas pelayanan dilakukan pada saat pemberian pelayanan, yaitu terjadinya kontrak antara pelanggan dengan petugas pemberi pelayanan. Kualitas pelayanan akan terlihat dari kesesuaian pelayanan yang diterima pelanggan dengan apa yang menjadi harapan dan keinginan pelanggan tersebut. (LAN, 2009:20-21).

Menurut Trilestari (dalam Hardiansyah, 2011:35) pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten antara yang satu dengan yang lain yaitu persepsi pelanggan, produk dan proses. Untuk produk jasa pelayanan, ketiga orientasi tersebut dapat menyumbangkan keberhasilan organisasi ditinjau dari kepuasan pelanggan. Pengertian kualitas lebih luas dikatakan David Dow & Uttal (dalam Hardiansyah, 2011:35) yaitu merupakan usaha apa saja yang digunakan untuk

mempertinggi kepuasan pelanggan. Kotler (dalam Hardiansyah, 2011:35) mengatakan bahwa kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Kualitas tidak dapat dipisahkan dari produk dan jasa atau pelayanan.

Menurut Sampara (dalam Hardiansyah, 2011: 35-36) kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Menurut Ibrahim (dalam Hardiansyah, 2011:40) kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Hardiansyah (2011:42) kualitas sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk (barang dan/atau jasa) yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan. Kualitas sering kali diartikan sebagai segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau sesuai dengan persyaratan atau kebutuhan.

Menurut Sinambela, dkk (2006 : 6) kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti :

1. Kinerja (*performance*);
2. Keandalan (*reliability*);
3. Mudah dalam penggunaan (*easy of use*);

4. Estetika (*esthetics*).

Adapun dalam definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*).

Lukman (dalam Sinambela, dkk, 2006 : 6 – 7) mengemukakan bahwa kualitas mengacu kepada pengertian pokok :

1. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk;
2. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

2.3.2 Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Van Looy (dalam Hardiyansyah, 2011 : 45) suatu model dimensi kualitas jasa yang ideal baru memenuhi beberapa syarat apabila :

1. Dimensi harus bersifat satuan yang komprehensif, artinya dapat menjelaskan karakteristik secara menyeluruh mengenai persepsi terhadap kualitas karena adanya perbedaan dari masing – masing dimensi yang diusulkan;
2. Model juga harus bersifat universal, artinya masing – masing dimensi harus bersifat umum dan valid untuk berbagai spektrum bidang jasa;
3. Masing – masing dimensi dalam model yang diajukan haruslah bersifat bebas;
4. Sebaiknya jumlah dimensi dibatasi (*limited*).

Zeithaml (dalam Mukarom, 2015 : 109) mengemukakan sepuluh dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut :

1. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personel dan komunikasi;
2. *Reliable*, terdiri atas kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;
3. *Responsiviness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;
4. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan;
5. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan masyarakat serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi;
6. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;
7. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan risiko;
8. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan;
9. *Communication*, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat;
10. *Understanding the customers*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Menurut Zeithaml (dalam Hardiansyah, 2011 : 46) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 (lima) dimensi dengan indikator – indikator sebagai berikut :

1. *Tangibel* (Berwujud) yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya lainnya yang terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personel dan komunikasi, dengan indikator – indikator sebagai berikut :
 - a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan, berkaitan dengan kerapihan serta kebersihan petugas pelayanan;
 - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruangan tempat pelayanan, ketersediaan informasi dan lain - lain;
 - c. Kemudahan dalam proses pelayanan, misalkan dengan banyaknya petugas yang melayani serta jumlah fasilitas pendukung cukup banyak seperti komputer, printer dan lain – lain;
 - d. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan;
 - e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, berkaitan dengan kemudahan mengenai informasi dalam permohonan pelayanan;
 - f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan, berkaitan dengan komputer, alat medis dan lain - lain.
2. *Reliability* (Kehandalan) yang ditandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar yang terdiri atas kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat, dengan indikator – indikator sebagai berikut :

- a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, berkaitan dengan ketelitian petugas dalam melayani pelanggan;
 - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas, berkaitan dengan standar operasional pelayanan;
 - c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, petugas mampu dalam penggunaan komputer, alat – alat medis dan alat – alat lainnya yang berkaitan dengan proses pelayanan;
 - d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, keahlian petugas dalam penggunaan komputer, alat – alat medis dan alat – alat lainnya yang berkaitan dengan proses pelayanan.
3. *Responsiviness* (Ketanggapan) yang ditandai dengan keinginan dan kemauan untuk melayani serta membantu konsumen dengan cepat bertanggungjawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, dengan indikator – indikator sebagai berikut :
- a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, menyapa pelanggan serta menanggapi setiap keluhan dari pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan;
 - b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat;
 - c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat;
 - d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat;
 - e. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas, menanggapi, mendengarkan setiap keluhan pelanggan.

4. *Assurance* (Jaminan) tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan mencakup bebas dari bahaya, resiko atau keragu – raguan, dengan indikator – indikator sebagai berikut :
 - a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, merupakan ketepatan waktu yang meliputi waktu tunggu maupun waktu proses dalam pelaksanaan pelayanan;
 - b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, berkaitan dengan jaminan biaya dalam pelaksanaan pelayanan;
 - c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, berkaitan dengan legalitas pelayanan baik dalam hal izin operasional pelayanan;
 - d. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan, berkaitan dengan kepastian biaya pelayanan;
5. *Empathy* (Empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan, dengan indikator – indikator sebagai berikut :
 - a. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan, ;
 - b. Petugas melayani dengan sikap ramah;
 - c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun;
 - d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda – bedakan);
 - e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

2.3.3 Faktor – Faktor Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Hardiansyah (2011:73-74) faktor – faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik sebagai berikut :

1. Perencanaan fasilitas baik secara parsial maupun simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.
2. Motivasi kerja aparat memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.
3. Pengawasan masyarakat yang meliputi komunikasi dan nilai masyarakat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.
4. Perilaku birokrasi secara signifikan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.
5. Motivasi kerja aparat yang meliputi dimensi kebutuhan, pengharapan, intensif dan keadilan berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.
6. Perubahan radikal, restrukturisasi, pemanfaatan teknologi informasi dan efisiensi pelayanan mempunyai pengaruh yang cukup signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan.

2.3.4 Prinsip – Prinsip Manajemen Kualitas

Prinsip – prinsip manajemen kualitas ISO 9001:2000 (LAN, 2009:21) sebagai berikut :

1. Fokus kepada pelanggan, pelaksanaan prinsip ini tergantung pada pelanggan perusahaan/organisasi oleh sebab itulah maka organisasi harus memahami kebutuhan pelanggannya, dengan demikian

perusahaan akan selalu tanggap akan kebutuhan dan kepuasan pelanggan.

2. Kepemimpinan, keterlibatan pimpinan dalam penerapan manajemen kualitas sangat dibutuhkan, karena akan membawa dampak pada keterlibatan dari setiap unsur organisasi.
3. Keterlibatan orang – orang, merupakan faktor penting dalam rangka memberikan komitmen, menumbuhkembangkan inovasi dan kreativitas, sehingga semuanya ikut bertanggungjawab terhadap masalah yang dihadapi beserta solusinya terhadap masalah yang mungkin timbul.
4. Pendekatan proses, pendekatan ini mengintegrasikan sumber daya yang ada, seperti manusia, material, metode, mesin dan peralatan dalam rangka menghasilkan nilai tambah bagi pelanggan.
5. Pendekatan sistem terhadap manajemen, pendekatan ini memfokuskan usaha – usaha pada proses kunci yang pada akhirnya akan memberikan kontribusi pada efektivitas dan efisiensi organisasi dalam mencapai tujuan.
6. Peningkatan terus – menerus, suatu proses yang berfokus pada upaya peningkatan efektivitas dan efisiensi organisasi secara terus menerus, yang membutuhkan langkah konsolidasi yang progresif dan menanggapi perkembangan kebutuhan dan ekspektasi pelanggan.
7. Pendekatan faktual dalam pembuatan keputusan, dengan menggunakan data dan informasi yang faktual maka dapat menghilangkan akar penyebab masalah, sehingga dapat diselesaikan

secara tepat sehingga dapat meningkatkan kinerja organisasi dan efektivitas implementasi sistem manajemen kualitas.

Menurut Sinambela, dkk (2009 : 6) untuk mencapai kepuasan dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1. **Transparansi**, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
2. **Akuntabilitas**, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan;
3. **Kondisional**, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. **Partisipatif**, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat;
5. **Kesamaan hak**, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain – lain;
6. **Keseimbangan hak dan kewajiban**, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

2.3.5 Kriteria – Kriteria Pelayanan

Berdasarkan Kep MenPAN nomor 63 tahun 2003 (LAN, 2009:23-26) kriteria – kriteria pelayanan tersebut adalah :

1. Kesederhanaan, yaitu bahwa tata cara pelayanan dapat diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit – belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh pelanggan.
2. Reliabilitas, meliputi konsistensi dari kinerja yang tetap dipertahankan dan menjaga saling ketergantungan antara pelanggan dengan pihak penyedia pelayanan.
3. Tanggungjawab, yang meliputi pelayanan sesuai dengan urutan waktunya, menghubungi pelanggan apabila terjadi sesuatu yang perlu segera diberitahukan.
4. Kecakapan petugas pelayanan, menguasai keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan.
5. Keramahan, meliputi kesabaran, perhatian dan persahabatan dalam kontak antara petugas pelayanan dan pelanggan.
6. Keterbukaan, yaitu bahwa pelanggan bisa mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan gamblang, meliputi informasi mengenai tata cara, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya dan lain – lain.
7. Komunikasi yang baik dengan pelanggan adalah bahwa pelanggan tetap memperoleh informasi yang berhak diperolehnya dari penyedia pelayanan dalam bahasa yang mereka mengerti.

8. Kredibilitas, meliputi adanya saling percaya antara pelanggan dan penyedia pelayanan, adanya kejujuran kepada pelanggan dan kemampuan penyedia pelayanan untuk menjaga pelanggan tetap setia.
9. Kejelasan dan kepastian, mengenai tata cara, rincian biaya layanan dan tata cara pembayarannya, jadwal waktu penyelesaian layanan tersebut.
10. Keamanan, yaitu usaha untuk memberikan rasa aman dan bebas pada pelanggan dari adanya bahaya, resiko dan keraguan – raguan.
11. Mengerti apa yang diharapkan pelanggan. Hal ini dapat dilakukan dengan berusaha mengerti apa saja yang dibutuhkan pelanggan.
12. Kenyataan, meliputi bukti – bukti atau wujud nyata dari pelayanan, berupa fasilitas fisik, adanya petugas yang melayani pelanggan, kartu pengenal dan fasilitas penunjang lainnya.
13. Efisien, yaitu pelayanan dibatasi pada hal – hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan.
14. Ekonomis, yaitu agar pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang/jasa dan kemampuan pelanggan untuk membayar.

B. Penelitian Terdahulu

1. Tesis Wahyu Kuncoro (2006) tentang Studi Evaluasi Pelayanan Publik dan Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum DR. Soetomo. Identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah : 1) Kurangnya pelayanan yang ramah, tepat waktu dan memuaskan; 2) Tuntutan adanya ganti rugi atau kompensasi bila atas kekeliruan pelayanan, kepastian penyelesaian sengketa pelayanan; 3) Transparansi biaya pelayanan dan kebebasan dalam memberikan saran perbaikan; 4) hak – hak politik masyarakat untuk mendapatkan pembelaan dan perlindungan dalam upaya penyelesaian sengketa pelayanan publik. Berdasarkan masalah tersebut maka penelitian ini bertujuan untuk : 1) Mengidentifikasi aplikasi Perda Pelayanan Publik ke dalam kebijakan internal RSUD Dr. Soetomo; 2) mengidentifikasi kendala – kendala yang muncul dalam implementasi Perda Pelayanan Publik; 3) mengidentifikasi pengaruh pelaksanaan perda Pelayanan Publik terhadap kualitas pelayanan kesehatan RSUD Dr. Soetomo; 4) Memberikan kontribusi bagi dunia keilmuan dalam penerapan studi kebijakan publik; 5) Memberikan kontribusi kepada pemerintah provinsi Jawa Timur terkait evaluasi pelaksanaan perda Pelayanan Publik. Populasi penelitian ini adalah eksekutif (pengelola dan petugas RSUD Dr. Soetomo), legislatif (anggota komisi A DPRD Jatim), pelanggan/pasien (pengguna rumah sakit kelas 1, kelas 2 dan kelas 3) yang berjumlah 47 orang responden. Pengumpulan data dilakukan oleh peneliti secara langsung. Data yang diperoleh meliputi data primer dan

data sekunder. Data primer adalah data informasi berasal dari informan, sedangkan data sekunder adalah data yang berupa dokumen baik dari instansi yang bersangkutan maupun kepustakaan, menghimpun dan mencatat dokumen resmi khususnya yang berkaitan perencanaan kebijakan rumah sakit dengan implementasi kebijakan pelayanan pblik dalam bidang kesehatan dan pengobatan. Hasil penelitian 1) Sinkronisasi perda pelayanan publik ke dalam kebijakan internal RSU Dr. Soetomo berjalan cukup baik. Sebab sinkronisasi memperoleh dukungan politik dari elit politik khususnya gubernur dan anggota komisi A DPRD Jawa Timur. 2) Terkait dengan kondisi baik buruknya, Implementasi Perda Pelayanan publik bidang kesehatan di RSU Dr. Soetomo berjalan cukup baik seiring dengan tersedianya fasilitas dan peralatan medis rumah sakit, kualitas SDM yang memadai, prosedur baku pelayanan kesehatan dan biaya pengobatan yang terjangkau. 3) Terkait dengan pengaruh, impelmentasi Perda pelayanan publik sangat mempengaruhi kualitas pelayanan publik. 4) Pelayanan kesehatan di RSU Dr. Soetomo dirasakan adil dan tidak diskriminatif bagi pelanggan baik pasien kelas 1, 2 dan 3.

2. Tesis Endang Iriyanti (2005) tentang Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : 1) apakah ada hubungan positif antara praktek manajemen dengan kualitas pelayanan pada perpustakaan daerah; 2) apakah ada hubungan positif antara iklim organisasi dengan kualitas pelayanan pada perpustakaan daerah; 3) apakah ada hubungan

positif antara motivasi dengan kualitas pelayanan pada perpustakaan daerah; 4) apakah ada hubungan positif antara praktek manajemen, iklim organisasi dan motivasi secara bersamaan dengan kualitas pelayanan pada perpustakaan daerah. Berdasarkan masalah tersebut maka penelitian ini bertujuan untuk : 1) untuk mengetahui seberapa hubungan antara variabel praktek manajemen dengan kualitas pelayanan; 2) untuk mengetahui seberapa hubungan antara variabel iklim organisasi dengan kualitas pelayanan; 3) untuk mengetahui seberapa hubungan antara variabel motivasi dengan kualitas pelayanan; 4) untuk mengetahui seberapa hubungan secara bersama antara variabel praktek manajemen, iklim organisasi dan motivasi dengan kualitas pelayanan. Populasi penelitian ini adalah seluruh pegawai perpustakaan daerah sebanyak 27 orang. Hasil penelitian : 1) hubungan variabel praktek manajemen dengan variabel kualitas mempunyai hubungan positif yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang sangat rendah menunjukkan gejala bahwa faktor manajemen yang kurang atau tidak efektif. Demikian juga sebaliknya kualitas yang baik mempunyai kecenderungan manajemen yang efektif pula. 2) hubungan variabel iklim dengan variabel kualitas, juga mempunyai hubungan positif yang menunjukkan bahwa kualitas yang sangat rendah menunjukkan gejala bahwa faktor iklim yang tidak/kurang baik. Demikian juga sebaliknya kualitas pelayanan baik mempunyai kecenderungan kualitas yang baik pula. 3) hubungan variabel motivasi dengan variabel kualitas mempunyai hubungan positif yang menunjukkan bahwa kualitas yang

rendah menunjukkan bahwa faktor motivasi rendah demikian juga sebaliknya kualitas yang baik mempunyai kecenderungan tingkat motivasi pegawai baik pula.

3. Tesis Riwan Novandy (2009) tentang Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Bagian Administrasi Kemasyarakatan dan Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Simalungun. Rumusan masalah penelitiannya adalah : 1) bagaimana persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada bagian administrasi kemasyarakatan dan kesejahteraan rakyat pemerintah kabupaten simalungun; 2) faktor – faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada bagian administrasi kemasyarakatan dan kesejahteraan rakyat pemerintah kabupaten simalungun. Berdasarkan masalah diatas penelitian ini bertujuan untuk : 1) mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada bagian administrasi kemasyarakatan dan kesejahteraan rakyat pemerintah kabupaten simalungun; 2) memahami faktor – faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada bagian administrasi kemasyarakatan dan kesejahteraan rakyat pemerintah kabupaten simalungun. Metode penelitian yang digunakan : 1) melakukan kajian pustaka yang meliputi pengumpulan teori yang berkaitan dengan topik penelitian seperti teori manajemen sektor publik; 2) melakukan pengumpulan data dan informasi, yang meliputi pengumpulan data primer yakni dengan penyebaran kuesioner maupun data sekunder sebagai pendukung dan dasar bagi kajian pustaka; 3) mengidentifikasi

karakteristik pengguna pelayanan publik; 4) menentukan variabel – variabel yang berkemungkinan untuk mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Hasil penelitian adalah : 1) persepsi masyarakat pengguna pelayanan publik pada bagian administrasi kemasyarakatan dan kesejahteraan masyarakat pemerintah kabupaten simalungun terhadap penyelenggaraan pelayanan secara umum menyatakan kalau penyelenggaraan pelayanan publik sudah cukup memuaskan; 2) penilaian masyarakat terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang menyatakan baik dikarenakan berbagai faktor yakni prosedur mudah dipahami dan dilaksanakan, pengetahuan terhadap bagian yang akan mengurus, pegawai berkompeten terhadap tugas dan fungsinya, pegawai mudah ditemui, urusan sesuai dengan yang dikehendaki, adanya bukti tanda terima yang diberikan, pegawai bertanggungjawab terhadap penyelesaian urusan, keluhan mengenai proses pelaksanaan urusan, sarana dan prasarana pendukung kantor yang cukup, ketersediaan angkutan umum menuju lokasi kantor cukup. 3) adapun faktor – faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada bagian administrasi kemasyarakatan dan kesejahteraan rakyat pemerintah kabupaten simalungun berdasarkan analisis yakni aspek kesederhanaan (prosedur pelayanan yang berbelit – belit), aspek kejelasan (adanya transparansi biaya yang dikeluarkan), aspek akurasi (urusan sesuai dengan yang dikehendaki), aspek keamanan (bukti tanda terima diberikan) dan aspek kemudahan akses (jarak lokasi kantor

dengan tempat tinggal dan ketersediaan angkutan umum menuju lokasi kantor).

Perbedaan dengan penelitian saat ini yaitu pada tesis Wahyu Kuncoro (2006) tentang Studi Evaluasi Pelayanan Publik dan Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum DR. Soetomo, penelitian pada tesis ini lebih kepada perda yang mengatur tentang pelayanan publik, dimana implemmentasi perda tersebut sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik, dimana pelayanan yang diberikan kepada pasien dirasakan oleh pasien sangat adil dan tidak diskriminatif. Kemudian tesis berikutnya yaitu Tesis Endang Iriyanti (2005) tentang Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah. Penelitian pada tesis ini berkaitan dengan manajemen pelayanan, dimana jika kualitas pelayanan rendah maka menunjukkan gejala manajemen pelayanan tidak efektif begitu juga sebaliknya jika kualitas pelayanan baik maka kecenderungan manajemen pelayanan sangat efektif. Kemudian selain manajemen kualitas pelayanan juga sangat berpengaruh dengan motivasi, jika kualitas rendah menunjukkan motivasi yang rendah namun jika kualitas baik memiliki kecenderungan tingkat motivasi pegawai baik pula. Tesis Riwan Novandy (2009) tentang Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Bagian Administrasi Kemasyarakatan dan Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Simalungun. Hasil penelitiannya bahwa masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Bagian Administrasi Kemasyarakatan dan Kesejahteraan Masyarakat Kabupaten Simalungun dimana proses yang dijalani oleh masyarakat prosedurnya

mudah dipahami, pegawai yang berkompeten dalam tugas dan fungsinya serta mudah untuk ditemui dan tanggungjawab serta adanya bukti tanda terima yang diberikan oleh pegawai.

Penelitian yang akan saya teliti yaitu berkaitan dengan bagaimana pelayanan rehabilitasi di BNN Kota Lubuklinggau, berbeda dengan penelitian sebelumnya yang menekankan pada implementasi perda, pengaruh manajemen dengan kualitas pelayanan serta pengaruh motivasi dengan kualitas pelayanan. Dimana penelitian ini lebih menekankan kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kuantitas SDM serta sarana dan prasarana pendukung kegiatan rehabilitasi. Namun disamping perbedaan itu ada juga persamaannya yaitu sama – sama mengukur tingkat kualitas pelayanan publik serta faktor apa saja yang dapat mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh BNN Kota Lubuklinggau.

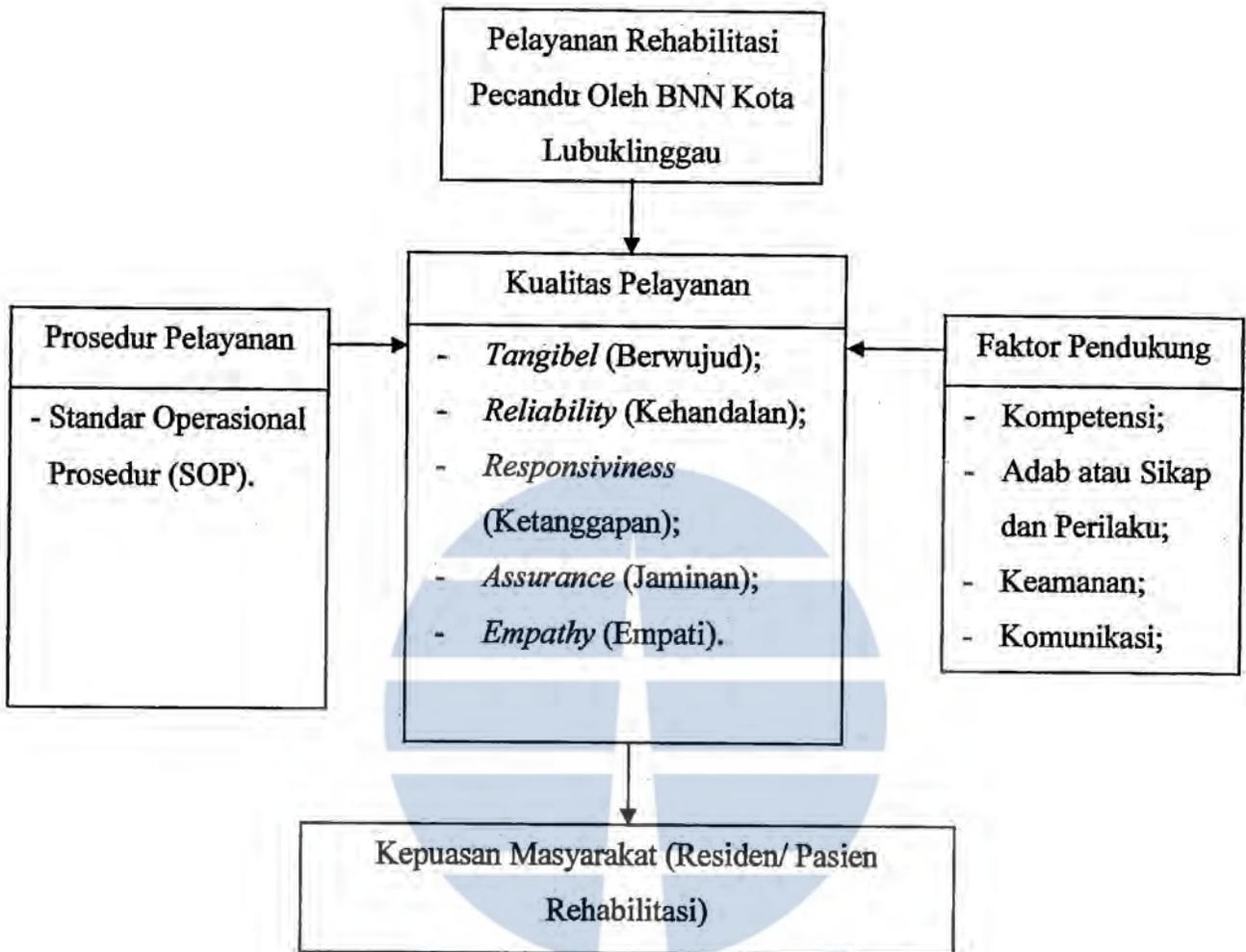


C. Kerangka Pemikiran

Dalam pemberian pelayanan rehabilitasi di Seksi Rehabilitasi Badan Narkotika Nasional Kota Lubuklinggau menggunakan standar operasional prosedur pelayanan untuk menjadi acuan bagi petugas pelaksana pelayanan sebagai standar dalam melaksanakan pelayanan. Proses dan prosedur pelayanan dapat meliputi prosedur pelayanan langsung kepada pelanggan dan proses pengolahan pelayanan yang merupakan proses internal dalam menghasilkan pelayanan.

Selanjutnya dengan adanya prosedur yang sesuai dengan standar pelayanan dan telah sesuai standar operasional prosedur (SOP), maka diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik sehingga kepuasan masyarakat akan pelayanan yang diberikan oleh Badan Narkotika Nasional Kota Lubuklinggau dalam bidang rehabilitasi. Seperti yang dikemukakan oleh Mukarom (2015 : 108) pelayanan publik yang berkualitas adalah setiap usaha membantu atau menyiapkan segala bentuk urusan yang dilakukan aparatur pemerintah dengan tujuan memenuhi kebutuhan dan harapan publik (masyarakat). Menurut Zeithaml, dkk (dalam Hardiansyah, 2011 : 46), kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 (lima) dimensi, yaitu : *Tangibel* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan) dan *Empathy* (empati). Seperti gambar 2.1 berikut ini :

Berdasarkan penjelasan di atas, maka adapun kerangka pemikiran pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar 2.1 di bawah ini : Zeithaml, dkk (dalam Hardiansyah, 2011 : 46-47)



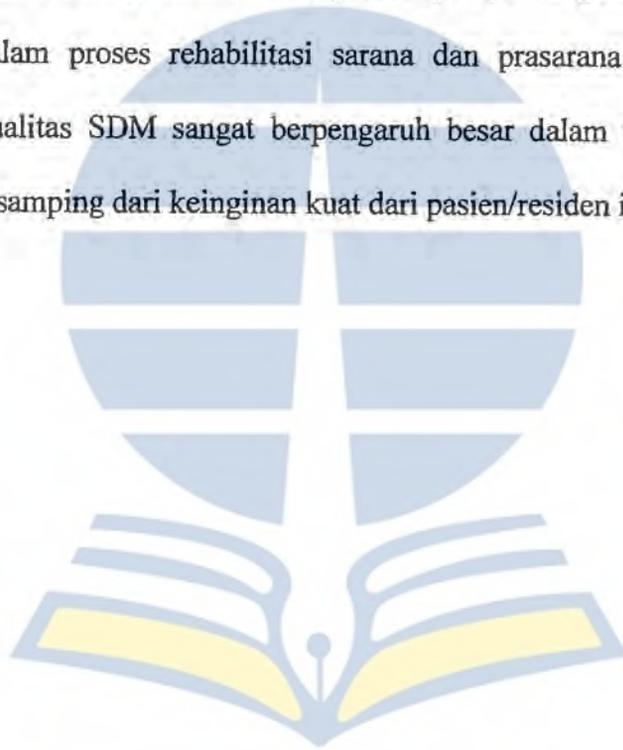
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran

D. Operasionalisasi Konsep

Konsep – konsep yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan penetapan tertulis mengenai apa yang harus dilakukan, kapan, dimana dan oleh siapa. Sedangkan menurut Per/21/M.Pan/11/2008 Standar Operasional Prosedur (SOP) didefinisikan sebagai serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan: bagaimana dan kapan harus dilakukan; di mana; dan oleh siapa dilakukan. Lembaga Administrasi Negara (2009 : 59). Pada penelitian ini peneliti menggunakan Standar Operasional Prosedur (SOP) seksi Rehabilitasi Badan Narkotika Nasional Kota Lubuklinggau yang terdiri dari Standar Operasional Prosedur (SOP) Penerimaan Calon Residen, Standar Operasional Prosedur (SOP) Rehabilitasi Rawat Jalan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) Rehabilitasi Rawat Inap.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pegawai Badan Narkotika Nasional Kota Lubuklinggau dalam penelitian ini dengan indikator sebagai berikut : kualitas layanan publik seperti penampilan petugas, kenyamanan tempat pelayanan, kemudahan proses pelayanan, kedisiplinan petugas dalam pelayanan, kemudahan akses dalam permohonan pelayanan dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Kemudian indikator berikutnya adalah standar pelayanan, kemampuan petugas, dan keahlian petugas. Selanjutnya adalah respon

petugas terhadap pasien/residen, pelayanan cepat, tepat, cermat dengan waktu yang tepat dan keluhan pasien/residen serta keramahan penyedia layanan dalam hal ini pegawai Seksi Rehabilitasi BNN Kota Lubuklinggau kemudian indikator lain sebagai pendukung kualitas pelayanan ini adalah sarana dan prasarana layanan di BNN Kota Lubuklinggau, apakah fasilitas sarana maupun prasarana yang ada sudah cukup mendukung proses pelayanan publik tersebut. Karena dalam proses rehabilitasi sarana dan prasarana serta kuantitas dan kualitas SDM sangat berpengaruh besar dalam keberhasilan layanan disamping dari keinginan kuat dari pasien/residen itu sendiri.



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Berdasarkan permasalahan dan tujuan penelitian maka penelitian ini menggunakan metodologi penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, menurut Moleong (dalam Nurhelda Riana, 2013) mengemukakan bahwa deskriptif adalah data yang dikumpulkan berupa kata – kata, gambar dan bukan angka – angka, dari pendapat ini dijelaskan penelitian deskriptif untuk mendapatkan data yang mungkin berasal dari naskah, wawancara, catatan lapangan, foto, dokumen catatan atau dokumen resmi lainnya.

Dengan menggunakan metode pendekatan kualitatif ini mendorong peneliti terjun langsung ke lapangan serta mengamati secara langsung aktivitas – aktivitas yang terjadi di lokasi penelitian guna memperoleh gambaran serta data – data yang terkait dengan masalah penelitian mengenai pelayanan rehabilitasi Seksi Rehabilitasi BNN Kota Lubuklinggau.

Metode penelitian dalam penelitian kualitatif menggambarkan prosedur yang dilakukan peneliti dalam pelaksanaan penelitian. Prosedur tersebut terdiri atas penentuan mengenai : (1) objek penelitian, (2) desain penelitian, (3) sumber data, (4) informan, (5) teknik pengumpulan data, (6) teknik analisis data. Hamdi Muchlis, Siti Ismaryati (2014).

B. Informan

Informan adalah orang yang dipandang mempunyai pengetahuan atau informasi mengenai suatu hal atau peristiwa tertentu. Kualifikasi tersebut dimiliki oleh yang bersangkutan, baik karena kedudukannya sebagai orang yang berwenang pada jabatan tertentu. Dalam penelitian ini informannya adalah Kepala Seksi Rehabilitasi BNN Kota Lubuklinggau, Asisten Konselor Seksi Rehabilitasi BNN Kota Lubuklinggau, Tim Medis Seksi Rehabilitasi BNN Kota Lubuklinggau, Keluarga residen/pasien serta residen/pasien rehabilitasi di Badan Narkotika Nasional Kota Lubuklinggau.

C. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian atau alat pengumpul data dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri dengan mengembangkan data – data yang diperoleh dilapangan dan data – data yang ditemukan dilapangan yang disesuaikan dengan studi kepustakaan, observasi (pengamatan), wawancara serta dokumentasi.

D. Prosedur Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Observasi (Pengamatan)

Observasi dilakukan dengan mengamati langsung objek penelitian, perilaku pegawai, proses kerja, disamping itu juga dilakukan

pengamatan langsung dan berinteraksi langsung kepada informan ketika para informan menjawab pertanyaan yang penulis berikan.

2. Wawancara

Melakukan tanya jawab secara langsung dengan informan guna mendapatkan informasi dan keterangan secara langsung.

3. Dokumentasi

Pengambilan data melalui dokumen – dokumen, foto – foto, arsip atau surat – surat yang diperlukan.

E. Metode Analisis Data

Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode kualitatif yaitu dengan mendeskripsikan serta menganalisis data yang telah diperoleh yang selanjutnya dijabarkan dalam bentuk penjelasan yang sebenarnya.

Menurut Creswell (dalam Hamdi Muchlis, Siti Ismaryati, 2014) menyatakan bahwa langkah – langkah analisis data sebagai berikut :

1. Mengolah dan mempersiapkan data untuk dianalisis.
2. Membaca keseluruhan data.
3. Menganalisis lebih detail dengan meng-*coding* data.
4. Terapkan proses *coding* untuk mendeskripsikan *setting*, orang – orang, kategori – kategori, dan tema – tema yang akan dianalisis.
5. Tunjukkan bagaimana deskripsi dan tema – tema ini akan disajikan kembali dalam narasi/laporan kualitatif.
6. Menginterpretasi atau memaknai data.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

1. Sejarah Organisasi

Berdasarkan Undang – Undang Nomor 35 Tahun 2009 pasal 65 ayat (1), dijelaskan bahwa cakupan kerja BNN meliputi seluruh wilayah Indonesia. Oleh karena itu, untuk mempermudah jalur koordinasi ke tingkat daerah, BNN membentuk perwakilan di tingkat Provinsi dan Kabupaten atau Kota. Merujuk dari Undang – Undang tersebut Badan Narkotika Nasional (BNN), pada tahun 2011 membangun 29 Badan Narkotika Nasional Provinsi (BNNP) dan 30 Badan Narkotika Nasional Kabupaten/Kota (BNNK) seluruh Indonesia.

Untuk lebih mengimplementasikan UU No, 35 Tahun 2009 pasal 65 dan Peraturan Presiden RI Nomor 23 Tahun 2010 Pasal 66, pada tanggal 20 April 2011, BNN melaksanakan acara pelantikan jabatan untuk 29 Kepala BNNP dan 30 BNNK yang dilanjutkan dengan penandatanganan Naskah Kerjasama antara Gories Mere selaku Kepala BNN dengan Gubernur/Bupati/Walikota selaku penyelenggara pemerintahan, pembangunan dan kesejahteraan Pemerintah Daerah Provinsi/Kabupaten/Kota.

2. Struktur Organisasi BNN Kota Lubuklinggau

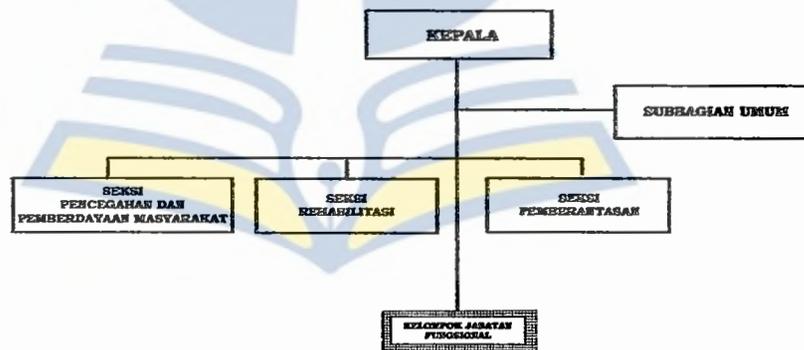
Adapun struktur organisasi Badan Narkotika Nasional Kabupaten/Kota berdasarkan Peraturan Kepala Badan Narkotika Nasional Nomor 3 Tahun 2015 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Narkotika Nasional Provinsi dan Badan Narkotika Nasional Kabupaten/Kota adalah terdiri dari :

- a. Kepala;
- b. Subbagian Umum;
- c. Seksi Pencegahan dan Pemberdayaan Masyarakat;
- d. Seksi Rehabilitasi dan;
- e. Seksi Pemberantasan.

BADAN NARKOTIKA NASIONAL
REPUBLIK INDONESIA

LAMPIRAN 1 PERATURAN KEPALA BNN
NOMOR 3 TAHUN 2015
TANGGAL 20 Maret 2015

STRUKTUR ORGANISASI BADAN NARKOTIKA NASIONAL KABUPATEN/KOTA



Ditetapkan di Jakarta
Pada tanggal 20 Maret 2015
KEPALA BADAN NARKOTIKA NASIONAL

td

ANANG ISKANDAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi BNN Kabupaten/Kota

**REKAPITULASI UNIT ORGANISASI DAN ESELON
DI LINGKUNGAN BADAN NARKOTIKA NASIONAL KABUPATEN/KOTA**

NO.	UNIT ORGANISASI	ESELON	
		III.a	IV.A
1.	2.	3.	4.
1	KEPALA BNNK/KOTA	1	-
2	SUBBAGIAN UMUM	-	1
3	SEKSI PREVENSI DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT	-	1
4	SEKSI REHABILITASI	-	1
5	SEKSI PEMBERANTASAR	-	1
JUMLAH		1	4

Ditetapkan di Jakarta
Pada tanggal 20 Maret 2015
KEPALA BADAN NARKOTIKA NASIONAL

td

ANANG ISKANDAR

Gambar 4.2 Rekapitulasi Unit Organisasi BNN Kabupaten/Kota

3. Tugas Pokok dan Fungsi BNN Kota Lubuklinggau

Adapun tugas dan fungsinya sebagai berikut :

Kepala BNNK/Kota mempunyai tugas :

- a. Memimpin BNNK/Kota dalam pelaksanaan tugas, fungsi dan wewenang BNN dalam wilayah Kabupaten/Kota; dan
- b. Mewakili kepala BNN dalam melaksanakan hubungan kerja sama P4GN dengan instansi pemerintah terkait dan komponen masyarakat dalam wilayah Kabupaten/Kota.

Subbagian Umum mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan pelaksanaan koordinasi penyusunan rencana program dan anggaran, pengelolaan sarana prasarana dan urusan rumah tangga, pengelolaan data informasi P4GN, layanan hukum dan kerjasama, urusan tata persuratan,

kepegawaian, keuangan, kearsipan, dokumentasi, hubungan masyarakat, dan penyusunan evaluasi dan pelaporan dalam wilayah BNNK/Kota.

Seksi Pencegahan dan Pemberdayaan Masyarakat mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan pelaksanaan koordinasi penyusunan rencana strategis dan rencana kerja tahunan P4GN, kebijakan teknis P4GN, diseminasi informasi dan advokasi, pemberdayaan alternatif dan peran serta masyarakat dan evaluasi dan pelaporan di bidang pencegahan dan pemberdayaan masyarakat dalam wilayah Kabupaten/Kota.

Seksi Rehabilitasi mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan pelaksanaan koordinasi penyusunan rencana strategis dan rencana kerja tahunan, kebijakan teknis P4GN, asesmen penyalahguna dan/atau pecandu narkoba, peningkatan kemampuan lembaga rehabilitasi medis dan rehabilitasi sosial penyalahguna dan/atau pecandu narkoba baik yang diselenggarakan pemerintah maupun masyarakat, peningkatan kemampuan layanan pascarehabilitasi dan pendampingan, penyatuan kembali kedalam masyarakat dan evaluasi dan pelaporan di bidang rehabilitasi dalam wilayah Kabupaten/Kota.

Seksi Pemberantasan mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan pelaksanaan koordinasi penyusunan rencana strategis dan rencana kerja tahunan, kebijakan teknis P4GN, administrasi penyelidikan dan penyidikan terhadap tindak pidana narkoba, pengawasan distribusi prekursor sampai pada pengguna akhir, dan evaluasi dan pelaporan di bidang pemberantasan dalam wilayah Kabupaten/Kota.

Dilingkungan BNNP dan BNNK/Kota dapat dibentuk kelompok jabatan fungsional tertentu sesuai dengan kebutuhan yang pelaksanaannya dilakukan sesuai dengan peraturan perundang - undangan.

4. Kepegawaian BNN Kota Lubuklinggau

Guna mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi BNN Kota Lubuklinggau, pegawai BNN Kota Lubuklinggau sebagai berikut :

Tabel 4.1
Data Pegawai BNN Kota Lubuklinggau
Berdasarkan Tingkat Pendidikan per Desember 2016

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1	Pasca Sarjana	2 orang
2	Sarjana	16 orang
3	Sarjana Muda / DIII	5 orang
4	SLTA	11 orang
5	SMP	-
6	SD	-
	Jumlah	34 orang

Sumber : Data Kepegawaian BNN Kota Lubuklinggau

Tabel 4.2
Data Pegawai BNN Kota Lubuklinggau
Berdasarkan Golongan Per Desember 2016

No	Golongan	Jumlah
1	IV. a	1 orang
2	III. d	1 orang
3	III.c /AKP	2 orang
4	III. b	9 orang
5	III. a	2 orang
6	II. f / AIPTU	1 orang
7	II. c / Brigadir	7 orang
8	II. a	1 orang
9	Non PNS	10 orang
	Jumlah	34 orang

Sumber : Data Kepegawaian BNN Kota Lubuklinggau

Tabel 4.3
Data Pegawai BNN Kota Lubuklinggau
Berdasarkan Eselon Per Desember 2016

No.	Jabatan Eselon	Jumlah
1	III A	1 orang
2	IV A	4 orang
3	Staf	29 orang
	Jumlah	34 orang

Sumber : Data Kepegawaian BNN Kota Lubuklinggau

B. Hasil

Dalam bab ini membahas tentang analisis kualitas pelayanan rehabilitasi di BNN Kota Lubuklinggau yang mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) Seksi Rehabilitasi BNN Kota Lubuklinggau. Dalam SOP dijelaskan tahapan – tahapan pelayanan yang akan diberikan kepada residen/pasien yang dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Asesmen;
2. Penyusunan Rencana Terapi dan Rehabilitasi;
3. Pelaksanaan Rehabilitasi.

Dimana tahapan – tahapan ini lebih dirincikan dalam alur pelayanan rehabilitasi dan dalam Standar Operasional Prosedur (SOP).

1. Asesmen ditujukan untuk menilai derajat masalah yang dihadapi oleh pengguna dalam enam aspek utama yaitu :
 - a. Status kesehatan;
 - b. Status pekerjaan/dukungan hidup;
 - c. Riwayat penggunaan narkotika;
 - d. Riwayat Sosial/keluarga;
 - e. Riwayat psikiatri; dan
 - f. Riwayat keterlibatan dengan hukum.
2. Penyusunan Rencana Terapi dan Rehabilitasi harus didasari oleh hasil asesmen dan bersifat individual. Untuk itu sebagian pasien mungkin memerlukan terapi medis, sebagian lainnya tidak. Pasien dengan situasi tertentu hanya memerlukan rawat jalan, sementara

yang memiliki masalah lebih berat mungkin memerlukan rawat inap.

3. Pelaksanaan Rehabilitasi meliputi jenis layanan berupa rawat inap dan/atau rawat jalan.

- a. Rawat Jalan

Layanan rehabilitasi rawat jalan diberikan kepada pasien dengan kriteria tingkat pengguna ringan sampai sedang sesuai hasil asesmen.

- b. Rawat Inap

Layanan rehabilitasi rawat inap diberikan kepada pasien dengan tingkat penggunaan sedang sampai berat berdasarkan rencana terapi sesuai hasil asesmen.

Dalam pelaksanaan pelayanan rehabilitasi di Badan Narkotika Nasional Kota Lubuklinggau terdapat standar operasional prosedur (SOP) sebagai acuan pelaksanaan pelayanan rehab yaitu sebagai berikut :

1. SOP Penerimaan Calon Residen yaitu sebagai berikut :
 - a. Residen/keluarga residen diantar ke ruangan seksi rehabilitasi untuk konsultasi mengenai program rehabilitasi yang akan dilakukan;
 - b. Jika residen/keluarga residen bersedia untuk rehab, maka residen diarahkan ke klinik untuk melakukan registrasi;
 - c. Klien diperiksa oleh dokter;
 - d. Klien melakukan asesmen dengan petugas yang ditunjuk;
 - e. Pemeriksaan urine;

f. Kesimpulan hasil asesmen dan pemeriksaan urine apakah residen tersebut rawat inap/rawat jalan.

2. SOP Rehabilitasi Rawat Jalan yaitu sebagai berikut :

- a. Klien mengisi buku kunjungan pasien;
- b. Pemeriksaan kesehatan;
- c. Klien melakukan asesmen dengan petugas yang ditunjuk;
- d. Pemeriksaan urine;
- e. Residen/keluarga residen melengkapi persyaratan administrasi:
 - 1) Fotocopy KTP residen 2 lembar;
 - 2) Fotocopy KTP orangtua 2 lembar;
 - 3) Fotocopy KTP istri/suami 2 lembar;
 - 4) Foto 4x6 warna 5 lembar;
 - 5) Materai Rp. 6.000,- 8 lembar;
 - 6) Surat pernyataan wajib lapor ditandatangani di atas materai Rp. 6.000,-

3. SOP Rehabilitasi Rawat Inap yaitu sebagai berikut :

- a. Klien mengisi buku kunjungan pasien;
- b. Klien konsultasi dengan Kasi Rehabilitasi tentang program rehabilitasi yang akan dijalani dan untuk menentukan dimana tempat rehabilitasinya dan untuk selanjutnya dilakukan pemeriksaan kesehatan, asesmen dan pemeriksaan urine;
- c. Pemeriksaan kesehatan klien;
- d. Asessor melakukan asesmen;
- e. Pemeriksaan urine;

f. Residen/keluarga residen melengkapi persyaratan administrasi:

- 1) Fotocopy KTP residen 2 lembar;
- 2) Fotocopy KTP orangtua 2 lembar;
- 3) Fotocopy KTP istri/suami 2 lembar;
- 4) Foto 4x6 warna 5 lembar;
- 5) Materai Rp. 6.000,- 10 lembar;
- 6) Surat permohonan dari keluarga;
- 7) Surat permohonan dari residen;
- 8) Surat permohonan ketempat rehabilitasi;
- 9) Pembuatan surat perintah.

g. Pengantaran ketempat rehabilitasi

Dari penjelasan standar operasional prosedur (SOP) tersebut diatas digambarkan dalam alur pelayanan rehabilitasi sebagai berikut :



Gambar 4.3 Alur Pelayanan Rehabilitasi

Selain penjelasan mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pelaksanaan pelayanan rehabilitasi ada juga beberapa dimensi yang harus diperhatikan dalam pelaksanaan pelayanan rehabilitasi di BNN Kota Lubuklinggau dengan menggunakan teori dari Zeithaml, dkk (dalam Hardiansyah, 2011 : 46 – 47) dimana kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 (lima) dimensi dengan beberapa indikatornya sebagai berikut :

1. *Tangibel* (Berwujud) seperti fasilitas fisik, peralatan, personel dan komunikasi. Dengan indikator – indikator sebagai berikut :
 - a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan;
 - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan;
 - c. Kemudahan dalam proses pelayanan;
 - d. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan;
 - e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan;
 - f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.
2. *Reliability* (Kehandalan) kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat, dengan indikator – indikator sebagai berikut :
 - a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan;
 - b. Memiliki standar standar pelayanan yang jelas;
 - c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan;
 - d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

3. *Responsiveness* (Ketanggapan) kemauan untuk melayani serta membantu konsumen bertanggungjawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, dengan indikator – indikator sebagai berikut :
 - a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan;
 - b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat;
 - c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat;
 - d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat;
 - e. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat;
 - f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.
4. *Assurance* (Jaminan) tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan mencakup bebas dari bahaya, resiko atau keragu – raguan, dengan indikator – indikator sebagai berikut :
 - a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan;
 - b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan;
 - c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan;
 - d. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan;
5. *Empathy* (Empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan, dengan indikator – indikator sebagai berikut :

- a. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan;
- b. Petugas melayani dengan sikap ramah;
- c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun;
- d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda – bedakan);
- e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.



C. Pembahasan

Dalam pelaksanaan rehabilitasi di BNN Kota Lubuklinggau dapat dijelaskan melalui tahapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan menggunakan teori Zeithamal, dkk berikut ini:

1. Penerimaan Calon Residen;
2. Rehabilitasi Rawat Jalan;
3. Rehabilitasi Rawat Inap.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dengan Kasi Rehabilitasi BNN Kota Lubuklinggau bahwa dalam pelayanan rehabilitasi memiliki standar operasional prosedur dan dalam pelayanannya sendiri ada legalitasnya seperti yang dijelaskan sebagai berikut :

“...pelayanan rehabilitasi memiliki standar yang jelas, yang dituangkan dalam standar pelayanan operasional (SOP) masing – masing tahapan rehabilitasi...”

(wawancara, 18 April 2017)

“...pelaksanaan pelayanan rehabilitasi terlegalitas izin operasional dari dinas kesehatan kemudian juga berdasarkan PP no 25 tahun 2011 tentang Pelaksanaan Wajib Laport Pecandu Narkotika dan Undang – Undang Nomor 35 Tahun 2009 pasal 54 Tentang Narkotika...”

(wawancara, 18 April 2017)

Kemudian dalam hal pelaksanaan pelayanan rehabilitasi, pasien harus mengikuti alur dalam penerimaan calon pasien/residen rehabilitasi seperti yang dijelaskan sebagai berikut :

1. Penerimaan Calon Pasien/Residen

Pendaftaran/Registrasi

Calon residen ditemani satpam BNN Kota Lubuklinggau langsung diantar ke ruangan Seksi Rehabilitasi dan menemui petugas pelayanan rehabilitasi untuk konsultasi mengenai program rehabilitasi yang akan dilakukan. Dalam hal ini bagaimana sikap petugas rehabilitasi dalam memberikan pelayanan dalam hal penampilan seperti yang dijelaskan oleh pasien berikut ini :

“...penampilan petugas rapi dan tegas dalam memberikan penjelasan mengenai program rehabilitasi...”

(wawancara dengan dedek pranata, 20 April 2017).

Untuk mendapatkan penjelasan yang akurat kemudian peneliti melakukan wawancara kepada pasien lain sebagai berikut:

“...penampilan petugas rapi dan baik dan dalam menjelaskan mengenai program rehabilitasi sangat jelas sehingga kami mudah mengerti mengenai pelayanan yang akan diberikan...”

(wawancara dengan christine januari, 21 April 2017).

Kemudian peneliti melakukan wawancara kembali kepada pasien lainnya sebagai berikut :

“...penampilan petugas baik, petugas juga menjelaskan tentang program rehabilitasi dengan sangat detail termasuk biaya rehabilitasi...”

(wawancara dengan okry hartono, 20 April 2017)

Berdasarkan hasil wawancara dengan 3 (tiga) informan di atas, secara garis besar bahwa dalam melakukan pelayanan kepada calon pasien/residen, petugas dalam keadaan rapi dan respon petugas pun sangat baik terhadap calon pasien rehabilitasi.

Dalam melakukan pendaftaran/registrasi terdapat syarat – syarat yang harus dipenuhi oleh pasien sebagai kelengkapan berkas administrasi dalam mengikuti proses rehabilitasi. Dalam hal kemudahan dalam melengkapi syarat – syarat administrasi seperti yang dijelaskan oleh pasien/residen berikut ini :

“...mudah, syarat – syaratnya tidak susah karena cukup mudah untuk dilengkapi misalnya KTP saya, KTP orangtua, KTP istri, kartu keluarga, pas foto 4x6, materai dan membuat surat pernyataan untuk direhabilitasi...”

(wawancara dengan okry hartono, 20 April 2017).

Untuk mendapatkan penjelasan yang lebih akurat, maka peneliti melakukan wawancara kepada pasien lain sebagai berikut :

“...melengkapi syarat – syaratnya mudah, tidak sulit dan bertele – tele, dan juga tidak sampai satu hari dalam pengurusan syarat – syarat administrasi...”

(wawancara dengan dedek pranata, 20 April 2017).

Kemudian peneliti melakukan wawancara berikutnya kepada pasien lainnya sebagai berikut :

“...pengurusan syarat - syaratnya sangat mudah, administrasinya pun tidak sulit, karena kelengkapan administrasinya langsung diperiksa saat itu juga...”

(wawancara dengan keluarga fajar mei sandi, 29 Agustus 2017).

Berdasarkan hasil wawancara dengan 3 (tiga) informan di atas, secara garis besar bahwa dalam mengurus dan memenuhi syarat – syarat administrasi tidaklah sulit atau dengan kata lain sangat mudah, karena hanya berkaitan dengan identitas diri dan pernyataan permohonan untuk di rehabilitasi

Terkadang banyak masyarakat berfikir jika ingin mengikuti program rehabilitasi di BNN Kota Lubuklinggau membutuhkan biaya yang sangat banyak, padahal dalam pelaksanaan rehabilitasi di BNN Kota Lubuklinggau kepastian biayanya sudah dijamin seperti yang dijelaskan oleh Kasi Rehabilitasi sebagai berikut :

“...untuk biaya rehabilitasi gratis karena sudah dianggarkan di dalam Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) BNN Kota Lubuklinggau sesuai dengan kuota yang sudah dianggarkan...”

(wawancara, 18 April 2017).

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada pasien berikut yang berkaitan dengan biaya rehabilitasi.

“...petugasnya terbuka dengan rincian biaya, semuanya dijelaskan petugasnya jika rehabilitasinya gratis...”

(wawancara dengan keluarga Parwis, 29 Agustus 2017)

Kemudian peneliti melakukan wawancara berikutnya kepada pasien lainnya tentang biaya rehabilitasi sebagai berikut :

“...petugas terbuka dengan rincian biaya, semuanya dijelaskan bahwa rehabnya gratis tidak dipungut biaya apapun...”
(wawancara dengan okry hartono, 20 April 2017).

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara berikutnya kepada pasien lainnya lagi yaitu sebagai berikut :

“...biaya rehab gratis, biayanya dijelaskan oleh petugas dengan detil...”
(wawancara dengan yoga, 25 April 2017)

Berdasarkan hasil wawancara dengan 3 (tiga) informan di atas, secara garis besar bahwa dalam pelaksanaan rehabilitasi di BNN Kota Lubuklinggau tidak dipungut biaya atau gratis, karena berdasarkan informasi dari Kasi Rehabilitasi bahwa biaya pelaksanaan rehabilitasi sudah dianggarkan dalam DIPA BNN Kota Lubuklinggau dengan kuota yang telah ditentukan.

Pemeriksaan Oleh Dokter

Setelah melakukan registrasi/pendaftaran selanjutnya pasien akan diperiksa oleh dokter, dalam pemeriksaan kepada pasien dokter menggunakan alat seperti stetoskop, tensimeter, timbangan dan termometer. Dalam hal ini pelayanan yang diberikan oleh dokter dari segi penggunaan alat seperti yang dijelaskan oleh pasien sebagai berikut :

“...dokternya bagus, ahli dan mampu dalam menggunakan alat – alat yang berkaitan dengan pemeriksaan...”

(wawancara yoga, 25 April 2017).

Untuk lebih akurat, peneliti melakukan wawancara kepada pasien lainnya dengan penjelasan sebagai berikut :

“...petugas atau dokter mampu dalam penggunaan alat – alat yang berkaitan dengan proses rehabilitasi, dan petugas atau dokter sepertinya memang sudah biasa menggunakan alat tersebut sehingga mereka sudah sangat ahli dalam menggunakan alat – alat tersebut...”

(wawancara cristine januari, 21 April 2017).

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada pasien lainnya sebagai berikut :

“...dokternya ahli dan perawatnya juga ahli...”

(wawancara dengan dedek pranata, 20 April 2017).

Berdasarkan hasil wawancara dengan 3 (tiga) informan di atas, secara garis besar bahwa petugas atau dokter ahli dalam penggunaan alat – alat yang berkaitan dengan proses pelaksanaan rehabilitasi, karena jika salah dalam penggunaan alat – alat tersebut maka hasil yang didapat pun akan salah. Misalkan dalam penggunaan alat tensimeter, jika dokter salah dalam penggunaan alat tersebut, maka informasi mengenai tekanan darah calon pasien/residen pun akan salah.

Dalam pemeriksaan kesehatan sangat dibutuhkan keahlian dokter, dokter harus cepat, tepat dan cermat dalam melakukan pemeriksaan agar hasil yang diperoleh pun tepat karena jika dokter dalam melakukan pemeriksaan tidak tepat maka hasil yang diperoleh pun tidak tepat, dalam hal ini mengenai kecepatan, ketepatan dan kecermatan dokter dalam pemeriksaan kesehatan Seperti yang dikemukakan oleh pasien berikut ini :

“...menurut saya petugas dalam menjalankan tugasnya pemeriksaan kesehatan cepat, tepat dan cermat, begitu juga dalam pengambilan sample urine...”

(wawancara dengan dedek pranata, 20 April 2017)

Disampaikan juga oleh pasien berikutnya bahwa :

“...dokternya cepat dalam melaksanakan pemeriksaan kesehatan, sehingga tidak membutuhkan waktu yang lama dalam proses menjadi calon pasien/residen rehabilitasi...”

(wawancara dengan yoga, 25 April 2017).

Selanjutnya penjelasan yang disampaikan oleh pasien lain mengenai kecepatan, ketepatan dan kecermatan dalam pemeriksaan oleh dokter sebagai berikut :

“...pemeriksaan oleh dokter dilakukan dengan cepat, tepat dan cermat, karena menurut saya dokternya sudah ahli dalam pemeriksaan kesehatan...”

(wawancara dengan okry hartono, 20 April 2017).

Maka, berdasarkan hasil wawancara dengan 3 (tiga) informan di atas, secara garis besar bahwa dokter dalam melakukan pemeriksaan kesehatan dengan cepat, tepat, dan cermat, karena jika dokternya lalai akibatnya bisa merugikan calon pasien/residen rehabilitasi dimana pemeriksaan kesehatan tersebut merupakan informasi mengenai kesehatan calon pasien/residen rehabilitasi, sehingga jika memang terdapat penyakit tertentu dapat diberikan pelayanan khusus mengenai penyakitnya.

Asesmen

Proses selanjutnya pasien melakukan asesmen dengan petugas yang ditunjuk, petugas yang melakukan asesmen dipastikan sudah mengikuti pelatihan asesor bisa tim medis bisa juga asisten konselor atau konselor yang melakukan asesmen. Seperti yang dijelaskan oleh asisten konselor dan tim medis sebagai berikut :

“...iya, untuk asisten konselor sudah mengikuti pelatihan asesor yang terdiri dari : pelatihan pendamping pascarehabilitasi dan rawat lanjut, pelatihan motivational interviewing dan pelatihan konseling dasar...”

(wawancara, 19 April 2017)

Sebelumnya disampaikan oleh tim medis seksi Rehabilitasi BNN Kota Lubuklinggau bahwa :

“...iya, pernah mengikuti pelatihan asesmen seperti pelatihan konseling dasar atau pelatihan motivational interviewing...”

(wawancara, 18 April 2017).

Maka berdasarkan hasil wawancara dengan 2 (dua) informan di atas, secara garis besar bahwa petugas yang akan melakukan asesmen sudah pernah mengikuti pelatihan yang berkaitan dengan asesmen, sehingga petugas yang ditunjuk memiliki kompetensi dan hasil yang diharapkan dari asesmen pun dapat menjadi informasi dalam penyusunan rencana terapi rehabilitasi apa yang akan didapatkan oleh calon pasien/residen, apakah rehabilitasi rawat jalan atau rehabilitasi rawat inap.

Selain itu juga dari hasil asesmen diharapkan didapatkan informasi mengenai status kesehatan calon pasien/residen rehabilitasi, status pekerjaan dan dukungan hidup, riwayat penggunaan narkotika, riwayat sosial/keluarga, riwayat psikiatri serta riwayat keterlibatannya dengan hukum, dalam hal ini diharapkan agar calon pasien/residen rehabilitasi dapat dengan jujur dalam memberikan informasi sehingga petugas asesmen pun dapat dengan mudah dalam menentukan rencana terapi terhadap calon pasien/residen rehabilitasi.

Pemeriksaan Urine

Setelah selesai melakukan asesmen dan hasil dari asesmen telah diperoleh, maka proses selanjutnya adalah pemeriksaan urine, dalam pemeriksaan urine ini juga dilakukan oleh dokter, sama seperti dalam pemeriksaan kesehatan, pemeriksaan urine pun harus dilakukan dengan cepat, tepat dan cermat, karena jika salah dalam melakukan pemeriksaan urine hasilnya bisa fatal. Pemeriksaan urine dilakukan dengan alat tes urine untuk mengetahui apakah calon pasien/residen tersebut positif menggunakan narkotika serta untuk mengetahui jenis narkotika yang digunakan. Dalam pemeriksaan urine jika dokter melakukan kesalahan dalam membaca alat test urine maka hasilnya bisa fatal, karena hasil tes urine berkaitan dengan jenis narkotika yang sering digunakan oleh calon pasien/residen rehabilitasi. Jika jenis narkotika berdasarkan alat test urine telah diketahui maka berikutnya disesuaikan dengan hasil asesmen, dimana di dalam hasil asesmen terdapat pengakuan calon pasien/residen rehabilitasi narkotika jenis apa yang sering mereka gunakan serta untuk mengetahui kejujuran dari calon pasien/residen rehabilitasi.

Setelah semua proses dilewati, maka penentuan rencana terapi pun dapat ditentukan dimana calon pasien/residen tersebut direhabilitasi rawat jalan atau direhabilitasi rawat inap. Karena dalam penentuan rencana terapi dan rehabilitasi harus didasari oleh hasil asesmen dan sifatnya individual.

2. Rehabilitasi Rawat Jalan

Rehabilitasi rawat jalan merupakan layanan rehabilitasi yang diberikan kepada pasien/residen dengan tingkat penggunaan ringan sampai sedang sesuai dengan hasil asesmen. Pasien/residen rehabilitasi datang kembali ke BNN Kota Lubuklinggau untuk memulai layanan rehabilitasi rawat jalan. Pasien/residen datang dengan mengisi buku kunjungan terlebih dahulu, setelah itu pasien/residen akan dikonseling oleh konselor atau asisten konselor yang telah memiliki kompetensi di bidangnya. Rehabilitasi rawat jalan membantu pasien/residen untuk mempertahankan kondisi bebas narkoba serta memulihkan fungsi fisik, psikologis dan sosialnya. Dalam pelaksanaan konseling pasien/residen biasanya akan menceritakan kegiatannya sehari – hari setelah lepas dari narkoba, maka diharapkan petugas dapat menanggapi keluhan pasien/residen seperti yang dijelaskan oleh pasien berikut ini :

“...petugas memberikan tanggapan yang positif agar kami dapat lebih baik lagi kedepannya, mensupport kami agar kami dapat menjauhi narkoba dan menjadi pribadi yang lebih baik lagi...”

(wawancara dengan dedek pranata, 20 April 2017).

Pasien/residen rehabilitasi yang lainnya juga mengemukakan bahwa sebagai berikut :

“...petugas memberikan respon terhadap keluhan – keluhan yang saya alami semenjak saya menjauhi narkoba, bagaimana

sulitnya menolak ajakan – ajakan dari teman – teman lama untuk menggunakan narkoba kembali dan terkadang pun saya ada khilaf menggunakan narkoba itu, petugas disini memberikan respon yang baik dalam menanggapi keluhan – keluhan saya...”
(wawancara dengan okry hartono, 20 April 2017).

Kemudian peneliti melakukan wawancara lagi dengan pasien lainnya untuk mendapatkan informasi yang lebih akurat sebagai berikut :

“...petugas menanggapi setiap keluhan – keluhan saya, dari yang sakit kepala atau pusing, keinginan yang sangat besar untuk menggunakan narkoba kembali serta sulitnya melawan perasaan itu, namun petugas konseling memberikan solusi untuk menghindari hal – hal tersebut sehingga membuat saya nyaman dalam menceritakan keluhan – keluhan saya...”

(wawancara dengan yoga, 25 April 2017).

Maka berdasarkan hasil wawancara dengan 3 (tiga) informan di atas, secara garis besar bahwa petugas menanggapi dan memberikan respon positif terhadap keluhan – keluhan setiap pasien/residen rehabilitasi, serta memberikan solusi dan support agar pasien/residen rehabilitasi tetap bertahan menjauhi narkoba, serta dapat menghindari dan berlepas diri dari ajakan – ajakan teman – teman lama untuk menggunakan narkoba kembali.

Pasien/residen rehabilitasi dalam menjalankan terapi rehabilitasi konseling individu harusnya ditempatkan didalam

ruangan khusus, namun dalam prakteknya ruangan konseling bergabung dengan ruangan klinik pratama sebiduk semare seperti yang dijelaskan oleh Kasi Rehabilitasi berikut ini :

“...untuk sarana dan prasarana belum mendukung masih kurang dan masih sangat minim. Karena belum adanya jabatan psikolog, analis kesehatan, dokter dan konselor, selain itu juga tempat rehabilitasi belum memadai dan belum sesuai dengan standar karena masih bergabung dengan klinik...”

(wawancara, 18 April 2017).

Disampaikan juga oleh Asisten Konselor mengenai ruangan rehabilitasi sebagai berikut :

“...dalam hal sarana dan prasarana masih adanya kekurangan SDM yaitu psikolog dan analis kesehatan. Kemudian ruangan konselingnya masih tergabung dengan ruangan klinik sebiduk semare yang seharusnya terpisah...”

(wawancara, 19 April 2017)

Berdasarkan wawancara di atas untuk sarana dan prasarana di Seksi Rehabilitasi BNN Kota Lubuklinggau masih belum memadai, masih kurangnya tenaga kerja yang berkaitan dengan program rehabilitasi misalnya tenaga analis kesehatan merupakan petugas dalam pemeriksaan urine, namun dikarenakan di BNN Kota Lubuklinggau belum memiliki analis kesehatan maka dalam pemeriksaan urine masih dilakukan oleh tim medis.

Selain itu seharusnya ada ruangan khusus untuk konseling, namun karena keterbatasan sarana dan prasarana maka ruangan klinik dijadikan ruangan konseling dan terkadang pun ruangan kerja Seksi Rehabilitasi digunakan untuk ruangan konseling. Begitu juga dengan SDMnya yang masih banyak dibutuhkan seperti psikolog, analis kesehatan, dokter dan konselor yang diperlukan dalam proses rehabilitasi. Seperti gambar berikut ini dimana konseling dilaksanakan di ruangan klinik.



Gambar 4.4 Pelaksanaan Konseling oleh Tim Medis

Walaupun ruangan konseling masih tergabung dengan ruangan klinik, namun kebersihan ruangan tetap terjaga seperti yang dijelaskan oleh pasien berikut ini :

“...ruangan rapi, bersih dan nyaman...”

(wawancara dengan dedek pranata, 20 April 2017).

Kemudian pasien lainnya menjelaskan tentang kebersihan ruangan sebagai berikut :

“...ruangan lumayan bersih. Sepertinya memang kebersihan dan kerapihan di kantor BNN Kota Lubuklinggau ini sangat terjaga...”

(wawancara dengan yoga, 25 April 2017)

Maka berdasarkan hasil wawancara dengan 2 (dua) informan di atas, secara garis besar bahwa masalah kebersihan dan kerapihan ruangan di BNN Kota Lubuklinggau sudah cukup rapi, bersih dan nyaman.

Dalam rehabilitasi rawat jalan ini metode rehabilitasi yang diberikan kepada pasien rehabilitasi (metode rehabilitasi berbeda sesuai kondisi masing – masing pecandu) antara lain sebagai berikut :

- a. Terapi obat – obatan/farmakoterapi;
- b. Intervensi singkat;
- c. Konseling adiksi;
- d. Psikoedukasi keluarga;
- e. Kelompok bantu diri antara sesama pecandu.

3. Rehabilitasi Rawat Inap

Layanan rehabilitasi rawat inap diberikan kepada pasien penyalahgunaan narkotika dengan tingkat penggunaan sedang sampai berat berdasarkan rencana terapi sesuai hasil asesmen.

Layanan rawat inap meliputi :

1. Rawat Inap Jangka Pendek

Layanan rawat inap jangka pendek dilaksanakan pada kriteria penggunaan tingkat sedang dan berat dengan kondisi klien produktif, adanya dukungan keluarga, tidak ada penyakit penyerta yang membutuhkan perawatan secara intensif.

Layanan rawat inap jangka pendek dilaksanakan 2 – 3 bulan di lembaga rehabilitasi.

2. Rawat Inap Jangka Panjang

Layanan rawat inap jangka panjang dilaksanakan pada kriteria penggunaan tingkat berat dengan kondisi pasien/residen kurang produktif, dukungan keluarga kurang, serta adanya penyakit penyerta yang membutuhkan perawatan secara intensif.

Layanan rawat inap jangka panjang dilaksanakan paling sedikit 6 (enam) bulan di lembaga rehabilitasi.

Rehabilitasi rawat inap metode rehabilitasi yang diberikan kepada pasien rehabilitasi yaitu sebagai berikut : (Metode rehabilitasi berbeda sesuai kondisi masing – masing pecandu)

- a. Detoksifikasi dan pengobatan;
- b. Intervensi psikososial;
- c. Pendekatan spiritual;
- d. Pelatihan keterampilan;
- e. Kelompok dukungan keluarga;

Badan Narkotika Nasional Kota Lubuklinggau dalam hal pelaksanaan rehabilitasi rawat inap hanya sebagai fasilitator, BNN Kota Lubuklinggau merujuk pasien ketempat rehabilitasi. Dalam hal ini disesuaikan dengan kemampuan keluarga pasien dikarenakan untuk rehabilitasi rawat inap tidak didukung didalam DIPA BNN Kota Lubuklinggau tahun 2017 seperti yang dijelaskan oleh Kasi Rehabilitasi BNN Kota Lubuklinggau sebagai berikut :

“...jika pasien dirawat inap, BNN Kota Lubuklinggau hanya sebagai fasilitator yang melayani rujukan rehabilitasi rawat inap. BNN Kota Lubuklinggau merujuk pasien kebalai rehabilitasi yang disanggupi oleh pihak keluarga, dikarenakan untuk biaya pengantaran tidak ditanggung oleh Negara. Biaya pengantaran ke balai rehabilitasi BNN sepenuhnya ditanggung oleh keluarga pasien/residen yang akan direhabilitasi rawat inap...”

(wawancara, 18 April 2017).

Pelaksanaan rehabilitasi di Badan Narkotika Nasional Kota Lubuklinggau khususnya rehabilitasi rawat jalan terkadang memiliki beberapa hambatan atau kendala dalam pelaksanaannya, dimana terkadang pasien setelah datang untuk konseling pertama kali kemudian pasien tidak datang lagi, sehingga terkadang capaian untuk merehabilitasi pasien tidak maksimal dikarenakan pasien itu sendiri. Ada beberapa kendalanya bahwa jarak tempuh antara rumah ke tempat rehabilitasi BNN Kota Lubuklinggau cukup jauh sehingga membutuhkan waktu luang untuk datang sedangkan

jadwal rehabilitasi itu sebanyak 8 kali pertemuan. Ada juga yang memang pasiennya relapse atau kambuh kembali karena sulit untuk mengendalikan diri untuk melepas diri dari lingkungan narkoba. Maka dalam pelaksanaan rehabilitasi waktunya pun berbeda2 tergantung dengan keinginan kuat dari diri pasien/residen rehabilitasi itu sendiri ingin sembuh atau tidak. Seperti yang dijelaskan oleh Kasi Rehabilitasi sebagai berikut :

“...waktu penyelesaiannya tidak sama untuk masing – masing pasien/residen berbeda sesuai dengan keinginannya untuk sembuh. Khusus rehabilitasi rawat jalan waktu penyelesaian untuk konseling pribadi sebanyak 8 (delapan) kali pertemuan ditambah dengan 2 (dua) kali konseling kelompok, jumlah maksimal 10 (sepuluh) kali pertemuan atau 3 (tiga) bulan, untuk pasien yang datang rutin setiap minggunya. Namun ada juga pasien yang stop ditengah jalan.

Dijelaskan juga oleh Asisten Konsleor mengenai waktu pelayanan rehabilitasi yaitu :

“...waktunya sesuai, tergantung dengan pasien, terkadang mereka datang dan ada juga pada saat sudah jadwalnya konseling mereka tidak datang...”

Selain itu dijelaskan juga oleh tim medis mengenai waktu pelayanan rehabilitasi ini sebagai berikut :

“...waktu pelaksanaan rehabilitasi disesuaikan dengan kemampuan pasien untuk mengunjungi tempat rehabilitasi yaitu di

BNN Kota Lubuklinggau dengan tidak mengurangi jumlah jadwal pertemuan...”

Banyak terdapat kendala dan hambatan dalam pelaksanaan rehabilitasi dalam capaian merehabilitasi serta memulihkan pasien/residen rehabilitasi dari kecanduan mereka terhadap narkotika.

Berdasarkan data yang diperoleh dalam penelitian, selanjutnya akan dilakukan analisis pembahasan dengan mengacu pada konsep dari Zeithaml, dkk (dalam Hardiansyah, 2011 : 46-47) sesuai dengan kerangka berfikir yang dikembangkan dalam penelitian ini. Menurut Zeithaml, dkk (dalam Hardiansyah, 2011 : 46-47) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 (lima) dimensi yaitu Berwujud, Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan dan Empati. Dari temuan penelitian dapat dikatakan bahwa pelaksanaan rehabilitasi di Badan Narkotika Nasional Kota Lubuklinggau telah dilaksanakan berdasarkan ketentuan yang ada dan telah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) BNN Kota Lubuklinggau Seksi Rehabilitasi. Berdasarkan konsep dari Zeithaml, dkk untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dapat dinilai dari 5 (lima) dimensi. Dalam pelayanan kepada pasien/residen rehabilitasi berpedoman kepada peraturan kepala BNN, Standar Operasional Prosedur (SOP) yang langsung diimplementasikan dalam pelaksanaan pelayanan rehabilitasi. Para petugas telah melaksanakan pelayanan pelaksanaan rehabilitasi sesuai dengan alur rehabilitasi, Standar Operasional Prosedur (SOP) BNN Kota Lubuklinggau Seksi Rehabilitasi. Pelaksanaan diimplementasikan pada semua tahapan –

tahapan proses rehabilitasi dari penerimaan calon pasien/residen, pemeriksaan tanda vital oleh Dokter, pelaksanaan asesmen, pemeriksaan urine serta rencana terapi rehabilitasi rawat jalan atau rehabilitasi rawat inap. Meskipun dalam sisi output masih terdapat beberapa tahapan yang hasilnya kurang memuaskan atau hasil tidak sesuai yang diharapkan. Namun setelah dalam pelaksanaan rehabilitasi telah sesuai dengan ketentuan, alur rehabilitasi serta SOP walaupun terdapat beberapa kendala dari faktor sarana dan prasarana dan kuantiti dari sumber daya manusia yang masih kurang.

Kemudian peneliti melakukan analisis faktor – faktor yang mempengaruhi keberhasilan dalam pelayanan. Faktor – faktor tersebut diantaranya adalah adanya kejelasan standar aturan atau standar operasional prosedur, kehandalan dan ketanggapan sumber daya manusianya, jaminan dan empati. Dengan demikian, maka konsep Zeithaml, dkk telah diimplementasikan atau telah dilaksanakan oleh petugas rehabilitasi BNN Kota Lubuklinggau. Berdasarkan penelitian dalam beberapa waktu program ini berjalan, ternyata terdapat beberapa permasalahan yang menjadi hambatan dalam tahapan – tahapan pelaksanaan rehabilitasi. Hambatan yang dihadapi oleh para petugas rehabilitasi dalam pelaksanaan proses rehabilitasi di Badan Narkotika Nasional Kota Lubuklinggau adalah sebagai berikut :

1. Kurangnya peran serta dan partisipasi masyarakat dalam mendukung proses rehabilitasi ini yang disebabkan karena kurangnya informasi dan pengetahuan terhadap pelaksanaan

rehabilitasi bagi pecandu narkoba serta tindakan apa saja yang dapat dilakukan jika masyarakat sudah terindikasi dengan narkoba atau sebagai pecandu narkoba, dimana masyarakat merupakan kelompok yang berinteraksi langsung yang lebih mengetahui karakteristik pecandu yang ada diwilayahnya serta kendala yang dihadapi masyarakat dilapangan. Tingkat kesadaran masyarakat terhadap pelayanan pelaksanaan rehabilitasi ini sangat berpengaruh untuk meningkatkan layanan rehabilitasi bagi pecandu narkoba.

2. Dalam pelaksanaan proses rehabilitasi membutuhkan tenaga – tenaga yang berkompeten dalam bidangnya, di BNN Kota Lubuklinggau masih kekurangan tenaga – tenaga yang berkaitan dengan proses rehabilitasi yaitu tenaga analis kesehatan, tenaga psikolog dan masih kurangnya tenaga dokter, dan konselor. Berdasarkan Kep Kepala BNN Nomor : KEP/173/IV/SU/KP.02.00/2015/BNN tentang Revisi Daftar Susunan Pegawai di Lingkungan Badan Narkotika Nasional sebagai berikut :

Tabel 4.4
Daftar Susunan Pegawai Seksi Rehabilitasi BNN Kota
Lubuklinggau

Jabatan	Jumlah
Dokter	1 orang
Perawat	2 orang
Psikolog	2 orang
Fasilitator Rehabilitasi	4 orang
Konselor	1 orang
Asisten Konselor	3 orang
Pengolah Data	3 orang
Pengadministrasi Umum	3 orang
JUMLAH	19 orang

Sumber : Daftar Susunan Pegawai BNN Kota Lubuklinggau

Namun keadaan saat ini di BNN Kota Lubuklinggau pegawai Seksi Rehabilitasi BNN Kota Lubuklinggau sebagai berikut :

Tabel 4.5
Komposisi Pegawai Seksi Rehabilitasi BNN Kota Lubuklinggau

Jabatan	Jumlah	Keterangan
Dokter	1 orang	Tenaga Kontrak
Perawat	1 orang	Tenaga Kontrak
Psikolog	-	-
Fasilitator Rehabilitasi	-	-
Konselor	2 orang	Tenaga Kontrak dan PNS
Asisten Konselor	1 orang	PNS
Pengolah Data	-	-
Pengadministrasi Umum	1 orang	PNS
JUMLAH	6 orang	

Sumber : Data Kepegawaian Seksi Rehabilitasi BNN Kota Lubuklinggau

Berdasarkan tabel di atas masih minimnya pegawai pada Seksi Rehabilitasi sehingga pelayanan yang dihasilkan belum berkualitas dan tidak fokus pada satu keahlian, dimana dalam menangani pasien pecandu narkoba harus memiliki keahlian khusus agar lebih fokus pada pemulihan pasien.

3. Permasalahan berikutnya bahwa Pecandu narkoba memiliki riwayat penggunaan narkoba yang selalu ditutupi atau dirahasiakan dikarenakan pecandu narkoba takut jika akan diadakan proses hukum hal inilah yang menyebabkan pecandu narkoba sering berlaku dan memberikan informasi yang tidak jujur, sedangkan dalam proses rehabilitasi sangat diperlukan informasi sejauh mana pengguna menggunakan narkotika dan jenis – jenisnya serta intensitas penggunaan narkotika sehingga dapat ditentukan rehabilitasi apa yang akan diberikan kepada pecandu narkoba, untuk itu sangat diperlukan kompetensi SDM sebagai konselor untuk melakukan pendekatan terhadap pecandu narkoba, agar pecandu narkoba dapat lebih terbuka dalam menjelaskan riwayat penggunaan narkoba dan jenis – jenisnya sehingga dapat mempermudah dalam proses menjalankan terapi rehabilitasi.
4. Dalam pelaksanaan rehabilitasi terapi konseling masih dilakukan di ruangan klinik pratama BNN Kota Lubuklinggau yang seharusnya dalam terapi konseling memiliki ruangan sendiri untuk lebih memaksimalkan lagi pelaksanaan konseling terhadap pasien/residen rehabilitasi.

5. Selanjutnya tidak dianggarkannya kembali biaya pengantaran untuk rehabilitasi rawat inap, dimana banyak keluarga pasien yang tidak mampu untuk membiayai perjalanan pasien/residen beserta keluarga ketempat balai rehabilitasi BNN, untuk memaksimalkan pengobatan pasien/residen dengan tingkat penggunaan narkotika sudah berat.
6. Kesulitan untuk meyakinkan pasien agar tidak relapse atau kambuh kembali karena pengaruh dari lingkungan yang besar serta dukungan dari keluarga baik orang tua, istri/suami, dan anak yang sangat kurang terhadap kesembuhan pasien/residen rehabilitasi, dan keluarga pasien/residen rehabilitasi hanya mengandalkan kesembuhan atau pemulihan pasien/residen terhadap Narkotika sepenuhnya kepada BNN Kota Lubuklinggau padahal BNN Kota Lubuklinggau hanya memfasilitasi setiap pecandu untuk pulih atau sembuh, sedangkan dukungan dari keluarga terdekat memiliki pengaruh yang sangat besar bagi pemulihan dan kesembuhan pasien/residen rehabilitasi.

Namun walaupun terdapat berbagai hambatan dan kendala dalam implementasi pelaksanaan pelayanan rehabilitasi di Badan Narkotika Nasional Kota Lubuklinggau berjalan cukup lancar. Pelaksanaan rehabilitasi di Badan Narkotika Nasional Kota Lubuklinggau sudah terlaksana dengan baik walaupun terkadang dalam pelaksanaannya belum mampu menghasilkan tujuan yang diharapkan karena adanya beberapa pasien/residen yang tidak mengikuti jadwal pelaksanaan rehabilitasi serta

masih kurangnya sumber daya manusia yang dapat mempengaruhi kualitas pelaksanaan pelayanan rehabilitasi di Badan Narkotika Nasional Kota Lubuklinggau. Kemudian diharapkan agar pelaksanaan pelayanan rehabilitasi di BNN Kota Lubuklinggau kedepannya dapat menghasilkan hasil yang sesuai dengan capaian dan banyaknya pasien/residen rehabilitasi yang pulih dan sembuh dari penyalahgunaan narkotika.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab sebelumnya dalam pelaksanaan rehabilitasi Badan Narkotika Nasional Kota Lubuklinggau pada Seksi Rehabilitasi telah melakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku baik peraturan – peraturan mengenai rehabilitasi, standar operasional prosedur (SOP) mengenai rehabilitasi serta alur rehabilitasi. Dari penelitian dan pembahasan sebelumnya didapatkan hasil sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan rehabilitasi di Badan Narkotika Nasional Kota Lubuklinggau adalah Standar Operasional Prosedur (SOP), BNN Kota Lubuklinggau menggunakan Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai acuan dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan rehabilitasi dimulai dari SOP penerimaan calon residen, SOP rehabilitasi rawat jalan dan SOP rehabilitasi rawat inap. Pelaksanaan kegiatannya telah disesuaikan dengan tahapan – tahapan yang ada pada SOP sehingga dalam pelayanan rehabilitasi lebih terarah dan terukur sesuai dengan standar prosedur yang ada.
2. Kualitas pelayanan di Badan Narkotika Nasional Kota Lubuklinggau diukur dengan menggunakan dimensi – dimensi kualitas pelayanan yang berdasarkan teori Zeithaml, dkk. Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan di BNN Kota Lubuklinggau sudah sangat baik dan sudah cukup memadai baik

dalam hal penampilan petugas, kenyamanan dan kemudahan dalam proses pelayanannya yaitu sebagai berikut :

- *Tangibel* (Berwujud), pada dimensi ini pelaksanaan pelayanan rehabilitasi telah disesuaikan dengan indikator – indikator yang ada baik dari penampilan petugas, kenyamanan tempat melakukan pelayanan. Dalam hal tempat pelayanan rehabilitasi akan lebih baik lagi jika memiliki ruangan tersendiri untuk pelaksanaan konseling. Kemudian pada indikator kemudahan dalam proses pelayanan sudah terealisasi, petugas juga disiplin dalam melakukan pelayanan, alat bantu dalam pelayanan juga sudah memadai dan petugas juga ahli dalam penggunaan alat bantu tersebut. Selanjutnya indikator selanjutnya akses informasi pelanggan dalam permohonan pelayanan juga bisa didapat dengan mudah yaitu dapat mendatangi langsung kantor BNN Kota Lubuklinggau, disana petugas akan memberikan informasi dengan sejelas – jelasnya mengenai program rehabilitasi.
- *Reliability* (Kehandalan), pada dimensi ini dalam pelaksanaan rehabilitasi telah sesuai dengan indikator – indikator yang ada baik dari indikator kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, adanya standar pelayanan yang jelas yaitu dengan adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) seksi rehabilitasi selanjutnya petugas sudah cukup

mampu dan ahli dalam penggunaan alat – alat bantu baik komputer maupun alat – alat medis dalam proses pelayanan rehabilitasi.

- *Responsiviness* (Respon/ketanggapan), pada dimensi ini dalam pelaksanaan rehabilitasi telah memenuhi beberapa indikator – indikator berikut ini diantaranya petugas sangat merespon setiap pemohon yang ingin direhabilitasi, petugas melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat serta waktu pelayanan pun tepat dan tidak mengulur waktu serta tidak bertele – tele kemudian petugas memberikan respon atau menanggapi setiap keluhan – keluhan dari pemohon.
- *Assurance* (Jaminan), pada dimensi ini dalam pelaksanaan pelayanan rehabilitasi telah memenuhi beberapa indikator – indikator seperti pelayanan yang diberikan tepat waktu dan tidak bertele – tele, adanya legalitas dengan adanya izin dari dinas kesehatan kemudian dalam hal biaya, biayanya sudah dijamin oleh pemerintah karena sudah dianggarkan dalam DIPA BNN Kota Lubuklinggau tahun 2017.
- *Empathy* (Empati), pada dimensi ini dalam pelaksanaan pelayanan rehabilitasi telah memenuhi beberapa indikator – indikator seperti dalam hal adanya permohonan pelanggan petugas harus lebih dahulu mendahulukan kepentingan pasien/residen walau pada kenyataannya ada beberapa pekerjaan dari kantor yang juga harus diselesaikan, karena

dalam hal untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan pasien maka petugas pun harus melayani dan menghargai pasien/residen terlebih dahulu, dalam hal ini juga petugas melayani pasien/residen dengan sikap yang sopan dan santun, ramah serta tidak membedakan antara pasien yang satu dengan yang lainnya.

Berdasarkan penjelasan tersebut di atas maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan rehabilitasi di BNN Kota Lubuklinggau sudah sangat baik, sudah cukup memadai dan berkualitas. Namun ada beberapa indikator yang dirasakan belum maksimal yaitu pada dimensi *Tangibel* (berwujud) dengan indikator kenyamanan tempat serta alat bantu pelayanan, dalam hal kenyamanan tempat pelayanan sudah cukup nyaman namun diharapkan agar tempat pelayanan rehabilitasi ada ruangan khusus sehingga tidak mengganggu aktifitas yang ada di ruangan klinik, selain itu agar alat bantu pelayanan dapat ditambah lagi sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih maksimal.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut di atas, maka penulis merekomendasikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Menambah jumlah tenaga pelayanan seperti tenaga konselor, tenaga analis dan tenaga psikolog sehingga pelayanan yang dihasilkan dapat lebih maksimal dan setiap petugas akan memiliki tugas masing – masing tanpa harus melakukan tugas rangkap lagi.
2. Menambah ruangan khusus untuk proses pelaksanaan rehabilitasi dan pelaksanaan konseling sehingga pasien/residen rehabilitasi akan lebih nyaman dalam menceritakan keluhannya, hambatan serta kendala yang dihadapi dalam menghindari dari penggunaan narkotika serta lingkungan yang sangat berpengaruh terhadap pemulihan pasien/residen rehabilitasi.
3. Menambah sarana dan prasarana untuk mendukung meningkatkan pelayanan, semakin banyak sarana dan prasarana maka pelayanan yang dihasilkan pun akan semakin meningkat dan secara langsung akan meningkatkan juga kualitas pelayanan rehabilitasi di BNN Kota Lubuklinggau.

DAFTAR PUSTAKA

- Deputi Rehabilitasi Badan Narkotika Nasional, 2015. Pedoman Pelaksanaan Tugas dan Fungsi Rehabilitasi BNN Provinsi dan BNN Kabupaten/Kota.
- Direktorat Penguatan Lembaga Rehabilitasi Komponen Masyarakat, 2012. Bimbingan Teknis Rehabilitasi Berbasis Masyarakat. Badan Narkotika Nasional.
- Direktorat Penguatan Lembaga Rehabilitasi Instansi Pemerintah, 2014. Petunjuk Teknis Rehabilitasi Bagi Tersangka dan/atau Terdakwa Pecandu dan Korban Penyalahgunaan Narkotika. Badan Narkotika Nasional.
- Hardiansyah, 2011. Kualitas Pelayanan Publik, yogyakarta : Gava Media.
- H. Zaenal Mukarom, 2015. Manajemen Pelayanan Publik, CV. Pustaka Setia, Bandung Jawa Barat.
- Litjan Poltak Sinambela, dkk, 2006. Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Muchlis Hamdi, Siti Ismaryati, 2014. Metodologi Penelitian Administrasi. Universitas Terbuka. Tangerang Selatan.
- Mutiara Sibarani Panggabean, 2015. Manajemen Sumber Daya Manusia. Universitas Terbuka. Tangerang Selatan.
- Nurhelda Riana, 2013. Jurnal Analisis Kinerja Pegawai dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik di Puskesmas Maridan Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara.
- Pusat Kajian Manajemen Pelayanan, Deputi II Bidang Kajian Kebijakan dan Pelayanan Lembaga Administrasi Negara, 2009. Standar Pelayanan Publik, Jakarta. Pusat Kajian Manajemen Pelayanan LAN.

LAMPIRAN I**Pedoman Wawancara****I. Berkaitan dengan Standar Rehabilitasi**

Pertanyaan ditujukan kepada Kasi Rehabilitasi BNN Kota Lubuklinggau, Tim Medis BNN Kota Lubuklinggau dan Asisten Konselor BNN Kota Lubuklinggau

1. Apakah pelayanan Rehabilitasi memiliki standar yang jelas?
2. Bagaimana dengan legalitas pelayanan rehabilitasi?

II. Berkaitan dengan Sumber Daya Manusia

Pertanyaan ditujukan kepada Tim Medis BNN Kota Lubuklinggau dan Asisten Konselor BNN Kota Lubuklinggau

1. Apakah Tim Medis yang ada di Seksi Rehabilitasi BNN Kota Lubuklinggau sudah memiliki kompetensi seperti mengikuti pelatihan – pelatihan atau diklat - diklat?
2. Apakah konselor dan asisten konselor yang ada di Seksi Rehabilitasi BNN Kota Lubuklinggau sudah memiliki kompetensi seperti mengikuti pelatihan – pelatihan atau diklat - diklat?

III. Berkaitan dengan Waktu Pelayanan

Pertanyaan ditujukan kepada Kasi Rehabilitasi BNN Kota Lubuklinggau, Tim Medis BNN Kota Lubuklinggau, Asisten Konselor BNN Kota Lubuklinggau dan Pasien/Residen Rehabilitasi

1. Apakah waktu penyelesaian pelaksanaan rehabilitasi sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan dari Seksi Rehabilitasi BNN Kota Lubuklinggau?
2. Bagaimana tingkat ketepatan waktu proses pelayanan rehabilitasi di BNN Kota Lubuklinggau?

IV. Berkaitan dengan Biaya Pelayanan

Pertanyaan ditujukan kepada Kasi Rehabilitasi BNN Kota Lubuklinggau, Tim Medis BNN Kota Lubuklinggau, Asisten Konselor BNN Kota Lubuklinggau dan Pasien/Residen Rehabilitasi

1. Apakah terdapat biaya dalam pelaksanaan rehabilitasi di BNN Kota Lubuklinggau?
2. Bagaimana dengan kepastian biaya dalam pelayanan rehabilitasi di BNN Kota Lubuklinggau?
3. Bagaimana tingkat keterbukaan mengenai rincian biaya pelayanan rehabilitasi di BNN Kota Lubuklinggau?

V. Berkaitan dengan Sarana dan Prasarana

Pertanyaan ditujukan kepada Kasi Rehabilitasi BNN Kota Lubuklinggau, Tim Medis BNN Kota Lubuklinggau dan Asisten Konselor BNN Kota Lubuklinggau.

1. Apakah sarana dan prasarana telah mendukung dalam proses rehabilitasi BNN Kota Lubuklinggau?

VI. Berkaitan dengan Petugas Pelayanan Rehabilitasi

Pertanyaan ditujukan kepada Pasien/Residen Rehabilitasi di BNN Kota Lubuklinggau.

1. Bagaimana penampilan petugas saat melayani pelaksanaan rehabilitasi di BNN Kota Lubuklinggau?
2. Apakah petugas disiplin dalam melaksanakan pelayanan rehabilitasi?
3. Bagaimanakah keahlian dan kemampuan petugas dalam penggunaan alat – alat yang berkaitan dengan proses pelaksanaan rehabilitasi?
4. Bagaimana tingkat kemudahan dalam mengurus dan memenuhi syarat - syarat tentang pelayanan rehabilitasi di BNN Kota Lubuklinggau?
5. Bagaimana dengan respon petugas saat anda akan mengajukan permohonan rehabilitasi?
6. Bagaimana respon petugas dalam menanggapi keluhan anda sebagai pasien/residen rehabilitasi?
7. Apakah petugas melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat?
8. Bagaimana sikap petugas saat melayani pelaksanaan rehabilitasi di BNN Kota Lubuklinggau?
9. Apakah ada perbedaan perlakuan antara anda dengan pasien lainnya?
10. Menurut anda, apakah setiap petugas pelayanan melayani dan menghargai setiap pasien/residen yang datang untuk melakukan proses rehabilitasi di BNN Kota Lubuklinggau?

VII. Berkaitan dengan Kenyamanan Tempat Rehabilitasi

Pertanyaan ditujukan kepada Pasien/Residen Rehabilitasi di BNN Kota Lubuklinggau.

1. Bagaimana kebersihan dan kerapian atau kenyamanan ruangan rehabilitasi di BNN Kota Lubuklinggau?



LAMPIRAN II

TRANSKRIP WAWANCARA

Kasi Rehabilitasi Badan Narkotika Nasional Kota Lubuklinggau

- 1) Apakah pelayanan rehabilitasi memiliki standar yang jelas?

“...pelayanan rehabilitasi memiliki standar yang jelas, yang dituangkan dalam standar pelayanan operasional (SOP) masing – masing tahapan rehabilitasi...”

- 2) Bagaimana dengan legalitas pelayanan rehabilitasi?

“...pelaksanaan pelayanan rehabilitasi terlegalitas izin operasional dari dinas kesehatan kemudian juga berdasarkan PP no 25 tahun 2011 tentang Pelaksanaan Wajib Laport Pecandu Narkotika dan Undang – Undang Nomor 35 Tahun 2009 pasal 54 Tentang Narkotika...”

- 3) Apakah waktu penyelesaian pelaksanaan rehabilitasi sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan dari Seksi Rehabilitasi BNN Kota Lubuklinggau?

“...waktu penyelesaiannya tidak sama untuk masing – masing pasien/residen berbeda sesuai dengan keinginannya untuk sembuh. Khusus rehabilitasi rawat jalan waktu penyelesaian untuk konseling pribadi sebanyak 8 (delapan) kali pertemuan ditambah dengan 2 (dua) kali konseling kelompok, jumlah maksimal 10 (sepuluh) kali pertemuan atau 3 (tiga) bulan, untuk pasien yang datang rutin setiap minggunya. Namun ada juga pasien yang stop ditengah jalan.

- 4) Apakah terdapat biaya dalam pelaksanaan Rehabilitasi di BNN Kota Lubuklinggau?

"...untuk biaya rehabilitasi gratis..."

- 5) Bagaimana dengan kepastian biaya dalam pelayanan rehabilitasi di BNN Kota Lubuklinggau?

"...untuk biaya rehabilitasi gratis karena sudah dianggarkan di dalam Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) BNN Kota Lubuklinggau sesuai dengan kuota yang sudah dianggarkan..."

- 6) Bagaimana dengan kompetensi petugas pelayanan rehabilitasi?

"...petugas diikutsertakan dengan pelatihan – pelatihan yang berkaitan dengan rehabilitasi sehingga pada saat pelaksanaan rehabilitasi petugas dapat langsung menangani pasien/residen rehabilitasi secara profesional..."

- 7) Apakah sarana prasarana sudah mendukung pelaksanaan rehabilitasi di BNN Kota Lubuklinggau?

"...untuk sarana dan prasarana belum mendukung masih kurang dan masih sangat minim. Karena belum adanya jabatan psikolog, analis kesehatan, dokter dan konselor, selain itu juga tempat rehabilitasi belum memadai dan belum sesuai dengan standar karena masih bergabung dengan klinik..."

- 8) Apa saja kendala atau hambatan yang dihadapi dalam pemberian layanan rehabilitasi terhadap pasien?

"...terbatasnya kuantitas dan kualitas sumber daya manusia layanan rehabilitasi, sarana dan prasarana serta sulitnya membuat para

pasien/residen agar tidak relapse atau kambuh kembali menggunakan narkotika...”



Asisten Konselor Seksi Rehabilitasi BNN Kota Lubuklinggau

- 1) Apakah pelayanan rehabilitasi memiliki standar yang jelas?

"...iya, standarnya ada pada standar operasional prosedur (SOP) seksi rehabilitasi BNN Kota Lubuklinggau..."

- 2) Apakah konselor dan asisten konselor yang ada di Seksi Rehabilitasi BNN Kota Lubuklinggau sudah memiliki kompetensi seperti mengikuti pelatihan – pelatihan atau diklat - diklat?

"...iya, untuk asisten konselor sudah mengikuti pelatihan asesor yang terdiri dari : pelatihan pendamping pascarehabilitasi dan rawat lanjut, pelatihan motivational interviewing dan pelatihan konseling dasar..."

- 3) Apakah waktu penyelesaian pelaksanaan rehabilitasi sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan dari Seksi Rehabilitasi BNN Kota Lubuklinggau?

"...waktunya sesuai, tergantung dengan pasien, terkadang mereka datang dan ada juga pada saat sudah jadwalnya konseling mereka tidak datang..."

- 4) Apakah terdapat biaya dalam pelaksanaan Rehabilitasi di BNN Kota Lubuklinggau?

"...dalam pelaksanaan rehabilitasi tidak memiliki biaya, gratis..."

- 5) Bagaimana dengan kepastian biaya dalam pelayanan rehabilitasi di BNN Kota Lubuklinggau?

"...biayanya sudah ada pada DIPA BNN Kota Lubuklinggau sesuai dengan jumlah pasien yang dianggarkan..."

- 6) Apakah sarana dan prasarana telah mendukung dalam proses pelayanan rehabilitasi?

“...dalam hal sarana dan prasarana masih adanya kekurangan SDM yaitu psikolog dan analis kesehatan. Kemudian ruangan konselingnya masih tergabung dengan ruangan klinik sebiduk semare yang seharusnya terpisah...”

7) Apa saja kendala atau hambatan dalam pelaksanaan rehabilitasi?

“...sarana dan prasarana, masih kurangnya sumber daya manusia, ruangan khusus untuk konseling serta sulitnya membuat pasien agar tidak kambuh kembali...”



Tim Medis Seksi Rehabilitasi BNN Kota Lubuklinggau

- 1) Apakah pelayanan rehabilitasi memiliki standar yang jelas?

"...ya, sudah tertuang dalam SOP..."

- 2) Apakah Tim Medis yang ada di Seksi Rehabilitasi BNN Kota Lubuklinggau sudah memiliki kompetensi seperti mengikuti pelatihan – pelatihan atau diklat - diklat?

"...iya, pernah mengikuti pelatihan asesmen seperti pelatihan konseling dasar atau pelatihan motivational interviewing..."

- 3) Apakah waktu penyelesaian pelaksanaan rehabilitasi sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan dari Seksi Rehabilitasi BNN Kota Lubuklinggau?

"...waktu pelaksanaan rehabilitasi disesuaikan dengan kemampuan pasien untuk mengunjungi tempat rehabilitasi yaitu di BNN Kota Lubuklinggau dengan tidak mengurangi jumlah jadwal pertemuan..."

- 4) Apakah terdapat biaya dalam pelaksanaan Rehabilitasi di BNN Kota Lubuklinggau?

"...dalam pelaksanaan rehabilitasi tidak ada biaya apapun..."

- 5) Apakah sarana dan prasarana telah mendukung dalam proses pelayanan rehabilitasi?

"belum, masih diperlukan tenaga kesehatan, tenaga analis dan psikolog..."

- 6) Apa saja kendala atau hambatan dalam pelaksanaan rehabilitasi?

"...masih kekurangan personil serta masih kurangnya sarana dan prasarana serta diharapkan agar adanya ruangan khusus untuk konseling dan tidak bergabung dengan ruangan klinik..."

Pasien Rehabilitasi (dedek pranata)

1. Bagaimana penampilan petugas saat melayani pelaksanaan rehabilitasi di BNN Kota Lubuklinggau?
"...penampilan petugas rapi dan tegas dalam memberikan penjelasan mengenai program rehabilitasi..."
2. Apakah petugas disiplin dalam melaksanakan pelayanan rehabilitasi?
"...ya, petugas disiplin dalam hal apapun sehingga kita harus datang tepat waktu..."
3. Bagaimanakah keahlian dan kemampuan petugas dalam penggunaan alat – alat yang berkaitan dengan proses pelaksanaan rehabilitasi?
"...dokternya ahli dan perawatnya juga ahli..."
4. Bagaimana tingkat kemudahan dalam mengurus dan memenuhi syarat – syarat tentang pelayanan rehabilitasi di BNN Kota Lubuklinggau?
"...melengkapi syarat – syaratnya mudah, tidak sulit dan bertele – tele, dan juga tidak sampai satu hari dalam pengurusan syarat – syarat administrasi..."
5. Bagaimana dengan respon petugas saat anda akan mengajukan permohonan rehabilitasi?
"...petugas merespon dengan sangat baik..."
6. Bagaimana respon petugas dalam menanggapi keluhan anda sebagai pasien/residen rehabilitasi?
"...petugas memberikan tanggapan yang positif agar kami dapat lebih baik lagi kedepannya, mensupport kami agar kami dapat menjauhi narkoba dan menjadi pribadi yang lebih baik lagi..."

7. Apakah petugas melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat?
"...menurut saya petugas dalam menjalankan tugasnya pemeriksaan kesehatan cepat, tepat dan cermat, begitu juga dalam pengambilan sample urine..."
8. Bagaimana tingkat ketepatan waktu proses pelayanan rehabilitasi di BNN Kota Lubuklinggau?
"...rehabilitasi dilaksanakan tepat waktu..."
9. Bagaimana sikap petugas saat melayani pelaksanaan rehabilitasi di BNN Kota Lubuklinggau?
"...sikap petugas sangat sopan, ramah, baik dan tidak kasar, sehingga sangat nyaman jika ingin bertanya – tanya mengenai rehabilitasi..."
10. Apakah ada perbedaan perlakuan antara anda dengan pasien lainnya?
"...sepertinya tidak ada perbedaan..."
11. Bagaimana tingkat keterbukaan mengenai rincian biaya pelayanan rehabilitasi di BNN Kota Lubuklinggau?
"...biaya rehabilitasi dijelaskan jika tidak ada biaya..."
12. Bagaimana kebersihan dan kerapian atau kenyamanan ruangan rehabilitasi di BNN Kota Lubuklinggau?
"...ruangan rapi, bersih dan nyaman...."
13. Menurut anda, apakah setiap petugas pelayanan melayani dan menghargai setiap pasien/residen yang datang untuk melakukan proses rehabilitasi di BNN Kota Lubuklinggau?
"...iya..."

14. Berikan saran atau kritik kepada BNN Kota Lubuklinggau khususnya Seksi Rehabilitasi guna perbaikan dalam kegiatan pelayanan?

"...diharapkan agar kualitas konselornya ditingkatkan lagi dan konselornya kalau bisa konselor yang pernah menggunakan narkoba..."



Pasien Rehabilitasi (Okry Hartono)

1. Bagaimana penampilan petugas saat melayani pelaksanaan rehabilitasi di BNN Kota Lubuklinggau?

"...penampilan petugas baik, petugas juga menjelaskan tentang program rehabilitasi dengan sangat detail termasuk biaya rehabilitasi..."

2. Apakah petugas disiplin dalam melaksanakan pelayanan rehabilitasi?

"...iya petugas sangat disiplin sekali..."

3. Bagaimanakah keahlian dan kemampuan petugas dalam penggunaan alat – alat yang berkaitan dengan proses pelaksanaan rehabilitasi?

"...petugas mampu dan ahli dalam penggunaan alat – alat, termasuk dokternya, sangat telaten dalam penggunaan alat pada saat pemeriksaan..."

4. Bagaimana tingkat kemudahan dalam mengurus dan memenuhi syarat - syarat tentang pelayanan rehabilitasi di BNN Kota Lubuklinggau?

"...mudah, syarat – syaratnya tidak susah karena cukup mudah untuk dilengkapi misalnya KTP saya, KTP orangtua, KTP istri, kartu keluarga, pas foto 4x6, materai dan membuat surat pernyataan untuk direhabilitasi..."

5. Bagaimana dengan respon petugas saat anda akan mengajukan permohonan rehabilitasi?

"...petugas memberikan respon positif, dan sangat menerima kita saat mengajukan permohonan rehabilitasi..."

6. Bagaimana respon petugas dalam menanggapi keluhan anda sebagai pasien/residen rehabilitasi?

“...petugas memberikan respon terhadap keluhan – keluhan yang saya alami semenjak saya menjauhi narkoba, bagaimana sulitnya menolak ajakan – ajakan dari teman – teman lama untuk menggunakan narkoba kembali dan terkadang pun saya ada khilaf menggunakan narkoba itu, petugas disini memberikan respon yang baik dalam menanggapi keluhan – keluhan saya...”

7. Apakah petugas melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat?

“...pemeriksaan oleh dokter dilakukan dengan cepat, tepat dan cermat, karena menurut saya dokternya sudah ahli dalam pemeriksaan kesehatan...”

8. Bagaimana tingkat ketepatan waktu proses pelayanan rehabilitasi di BNN Kota Lubuklinggau?

“...pelaksanaan rehabilitasinya tepat waktu....”

9. Bagaimana sikap petugas saat melayani pelaksanaan rehabilitasi di BNN Kota Lubuklinggau?

“...petugas sangat ramah dan baik dalam rehabilitasi, kita pun nyaman dalam bercerita mengenai kehidupan saat menggunakan narkoba...”

10. Apakah ada perbedaan perlakuan antara anda dengan pasien lainnya?

“...menurut saya tidak ada perbedaan, karena semua pasien diperlakukan sama saja...”

11. Bagaimana tingkat keterbukaan mengenai rincian biaya pelayanan rehabilitasi di BNN Kota Lubuklinggau?

“...petugas terbuka dengan rincian biaya, semuanya dijelaskan bahwa rehabnya gratis tidak dipungut biaya apapun...”

12. Bagaimana kebersihan dan kerapian atau kenyamanan ruangan rehabilitasi di BNN Kota Lubuklinggau?

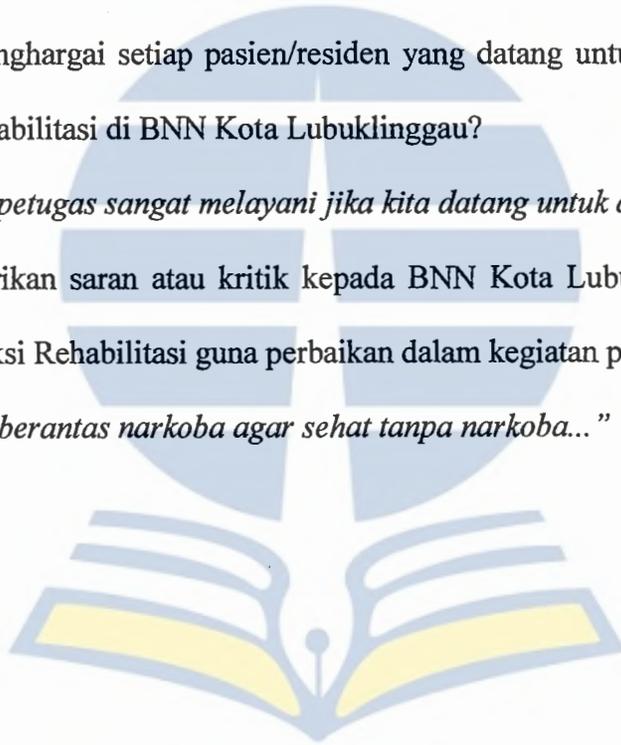
“...ruang rehabilitasi sangat rapi dan nyaman serta kebersihannya selalu terjaga setiap saat...”

13. Menurut anda, apakah setiap petugas pelayanan melayani dan menghargai setiap pasien/residen yang datang untuk melakukan proses rehabilitasi di BNN Kota Lubuklinggau?

“...petugas sangat melayani jika kita datang untuk di rehabilitasi...”

14. Berikan saran atau kritik kepada BNN Kota Lubuklinggau khususnya Seksi Rehabilitasi guna perbaikan dalam kegiatan pelayanan?

“...berantas narkoba agar sehat tanpa narkoba...”



Pasien Rehabilitasi (Yoga)

1. Bagaimana penampilan petugas saat melayani pelaksanaan rehabilitasi di BNN Kota Lubuklinggau?
"...petugas BNN Kota Lubuklinggau penampilannya rapi, tegas dan bersih, seragamnya pun sama sehingga enak dipandang..."
2. Apakah petugas disiplin dalam melaksanakan pelayanan rehabilitasi?
"...iya disiplin..."
3. Bagaimanakah keahlian dan kemampuan petugas dalam penggunaan alat – alat yang berkaitan dengan proses pelaksanaan rehabilitasi?
"...dokternya bagus, ahli dan mampu dalam menggunakan alat – alat yang berkaitan dengan pemeriksaan..."
4. Bagaimana tingkat kemudahan dalam mengurus dan memenuhi syarat - syarat tentang pelayanan rehabilitasi di BNN Kota Lubuklinggau?
"...syarat- syaratnya mudah, dan dapat cepat dilengkapi..."
5. Bagaimana dengan respon petugas saat anda akan mengajukan permohonan rehabilitasi?
"...responnya sangat baik, dan permohonan pun diterima dengan sangat baik serta jelaskan apa saja tahapan – tahapan rehabilitasi..."
6. Bagaimana respon petugas dalam menanggapi keluhan anda sebagai pasien/residen rehabilitasi?
"...petugas menanggapi setiap keluhan – keluhan saya, dari yang sakit kepala atau pusing, keinginan yang sangat besar untuk menggunakan narkotika kembali serta sulitnya melawan perasaan itu, namun petugas konseling memberikan solusi untuk menghindari hal – hal tersebut"

sehingga membuat saya nyaman dalam menceritakan keluhan – keluhan saya...”

7. Apakah petugas melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat?

“...dokternya cepat dalam melaksanakan pemeriksaan kesehatan, sehingga tidak membutuhkan waktu yang lama dalam proses menjadi calon pasien/residen rehabilitasi...”

8. Bagaimana tingkat ketepatan waktu proses pelayanan rehabilitasi di BNN Kota Lubuklinggau?

“...tepat waktu...”

9. Bagaimana sikap petugas saat melayani pelaksanaan rehabilitasi di BNN Kota Lubuklinggau?

“...petugas baik sekali, bicaranya tegas sehingga mudah dimengerti dan petugasnya pun sangat ramah...”

10. Apakah ada perbedaan perlakuan antara anda dengan pasien lainnya?

“...tidak ada perbedaan, semua sama saja...”

11. Bagaimana tingkat keterbukaan mengenai rincian biaya pelayanan rehabilitasi di BNN Kota Lubuklinggau?

“...biaya rehab gratis, biayanya dijelaskan oleh petugas dengan detil...”

12. Bagaimana kebersihan dan kerapian atau kenyamanan ruangan rehabilitasi di BNN Kota Lubuklinggau?

“...ruangan lumayan bersih. Sepertinya memang kebersihan dan kerapian di kantor BNN Kota Lubuklinggau ini sangat terjaga...”

13. Menurut anda, apakah setiap petugas pelayanan melayani dan menghargai setiap pasien/residen yang datang untuk melakukan proses rehabilitasi di BNN Kota Lubuklinggau?

“...menurut saya petugas melayani dengan baik sekali serta menghargai setiap penjelasan kita mengapa menggunakan narkotika dan menerima dengan baik keinginan kita untuk direhabilitasi...”

14. Berikan saran atau kritik kepada BNN Kota Lubuklinggau khususnya Seksi Rehabilitasi guna perbaikan dalam kegiatan pelayanan?

“...tidak ada...”



Pasien Rehabilitasi (Christine Januari)

1. Bagaimana penampilan petugas saat melayani pelaksanaan rehabilitasi di BNN Kota Lubuklinggau?
“...penampilan petugas rapi dan baik dan dalam menjelaskan mengenai program rehabilitasi sangat jelas sehingga kami mudah mengerti mengenai pelayanan yang akan diberikan...”
2. Apakah petugas disiplin dalam melaksanakan pelayanan rehabilitasi?
“...iya petugas disiplin dan menyelesaikan persyaratan serta rehabilitasi tepat waktu...”
3. Bagaimanakah keahlian dan kemampuan petugas dalam penggunaan alat – alat yang berkaitan dengan proses pelaksanaan rehabilitasi?
“...petugas atau dokter mampu dalam penggunaan alat – alat yang berkaitan dengan proses rehabilitasi, dan petugas atau dokter sepertinya memang sudah biasa menggunakan alat tersebut sehingga mereka sudah sangat ahli dalam menggunakan alat – alat tersebut...”
4. Bagaimana tingkat kemudahan dalam mengurus dan memenuhi syarat - syarat tentang pelayanan rehabilitasi di BNN Kota Lubuklinggau?
“...pengurusan syarat – syaratnya sangat mudah dan mudah didapatkan sehingga kita pun tidak kesulitan dalam melengkapi persyaratannya, dan administrasinya pun tidak sulit, karena petugas langsung menyelesaikan dan memeriksa kelengkapan administrasinya saat itu juga...”
5. Bagaimana dengan respon petugas saat anda akan mengajukan permohonan rehabilitasi?

“...petugas sangat memberikan respon positif terhadap pengajuan dan permohonan rehabilitasi...”

6. Bagaimana respon petugas dalam menanggapi keluhan anda sebagai pasien/residen rehabilitasi?

“...petugas selalu memberikan motivasi dan dapat mengatasi keluhan – keluhan baik sulitnya menolak ajakan teman – teman lama untuk menggunakan narkotika kembali ataupun sulitnya untuk menahan diri dari menggunakan narkotina, petugas dapat memberikan solusi terhadap keluhan tersebut...”

7. Apakah petugas melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat?

“...iya, pelayanan yang diberikan cepat, tepat dan cermat...”

8. Bagaimana tingkat ketepatan waktu proses pelayanan rehabilitasi di BNN Kota Lubuklinggau?

“...waktu rehabilitasi sudah ditentukan dan otomatis sudah tepat waktu dalam rehabilitasi...”

9. Bagaimana sikap petugas saat melayani pelaksanaan rehabilitasi di BNN Kota Lubuklinggau?

“...sikap petugas ramah, sopan dan baik sehingga membuat kita sebagai pasien merasa nyaman dan tenang...”

10. Apakah ada perbedaan perlakuan antara anda dengan pasien lainnya?

“...tidak ada perbedaan apapun...”

11. Bagaimana tingkat keterbukaan mengenai rincian biaya pelayanan rehabilitasi di BNN Kota Lubuklinggau?

“...petugas terbuka dengan rincian biaya, semuanya dijelaskan bahwa rehabnya gratis tidak dipungut biaya apapun...”

12. Bagaimana kebersihan dan kerapian atau kenyamanan ruangan rehabilitasi di BNN Kota Lubuklinggau?

“...ruangannya sangat bersih, rapi dan nyaman...”

13. Menurut anda, apakah setiap petugas pelayanan melayani dan menghargai setiap pasien/residen yang datang untuk melakukan proses rehabilitasi di BNN Kota Lubuklinggau?

“...iya, kita sangat dihargai dan dilayani dengan baik pada saat ingin mengajukan permohonan untuk direhabilitasi...”

14. Berikan saran atau kritik kepada BNN Kota Lubuklinggau khususnya Seksi Rehabilitasi guna perbaikan dalam kegiatan pelayanan?

“...kualitas konselor ditingkatkan lagi...”



Keluarga dari Pasien Rehabilitasi a.n Fajar Mei Sandi (Balai Rehabilitasi LIDO BOGOR)

1. Bagaimana penampilan petugas saat melayani pelaksanaan rehabilitasi di BNN Kota Lubuklinggau?

“...penampilan petugas rapi dan sopan serta enak dipandang...”

2. Apakah petugas disiplin dalam melaksanakan pelayanan rehabilitasi?

“...iya petugas disiplin...”

3. Bagaimanakah keahlian dan kemampuan petugas dalam penggunaan alat – alat yang berkaitan dengan proses pelaksanaan rehabilitasi?

“...dokternya dan stafnya mampu dalam penggunaan alat – alat yang berkaitan dan sepertinya memang sudah biasa menggunakan alat tersebut...”

4. Bagaimana tingkat kemudahan dalam mengurus dan memenuhi syarat - syarat tentang pelayanan rehabilitasi di BNN Kota Lubuklinggau?

“...pengurusan syarat – syaratnya sangat mudah, administrasinya pun tidak sulit, karena kelengkapan administrasinya langsung diperiksa saat itu juga...”

5. Bagaimana dengan respon petugas saat anda akan mengajukan permohonan rehabilitasi?

“...petugas sangat antusias terhadap pengajuan dan permohonan rehabilitasi...”

6. Apakah petugas melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat?

“...iya, pelayanan yang diberikan cepat, tepat dan cermat...”

7. Bagaimana tingkat ketepatan waktu proses pelayanan rehabilitasi di BNN Kota Lubuklinggau?

"...tepat waktu..."

8. Bagaimana sikap petugas saat melayani pelaksanaan rehabilitasi di BNN Kota Lubuklinggau?

"...sikap petugas ramah, sopan dan baik..."

9. Bagaimana tingkat keterbukaan mengenai rincian biaya pelayanan rehabilitasi di BNN Kota Lubuklinggau?

"...petugas terbuka dengan rincian biaya, semuanya dijelaskan oleh petugasnya jika rehabilitasinya gratis tidak dipungut biaya apapun..."

10. Bagaimana kebersihan dan kerapian atau kenyamanan ruangan rehabilitasi di BNN Kota Lubuklinggau?

"...ruangannya sangat bersih, nyaman..."

11. Menurut anda, apakah setiap petugas pelayanan melayani dan menghargai setiap pasien/residen yang datang untuk melakukan proses rehabilitasi di BNN Kota Lubuklinggau?

"...iya, kita sangat dihargai dan dilayani dengan baik..."

12. Berikan saran atau kritik kepada BNN Kota Lubuklinggau khususnya Seksi Rehabilitasi guna perbaikan dalam kegiatan pelayanan?

"...diharapkan agar petugasnya ditambah lagi..."

Keluarga dari Pasien Rehabilitasi a.n Parwis (Loka Rehabilitasi Kalianda Lampung)

1. Bagaimana penampilan petugas saat melayani pelaksanaan rehabilitasi di BNN Kota Lubuklinggau?

"...penampilan sopan, baik..."

2. Apakah petugas disiplin dalam melaksanakan pelayanan rehabilitasi?

"...iya petugasnya disiplin..."

3. Bagaimanakah keahlian dan kemampuan petugas dalam penggunaan alat – alat yang berkaitan dengan proses pelaksanaan rehabilitasi?

"...pegawainya ahli dalam penggunaan alat yang ada..."

4. Bagaimana tingkat kemudahan dalam mengurus dan memenuhi syarat - syarat tentang pelayanan rehabilitasi di BNN Kota Lubuklinggau?

"...syarat – syaratnya sangat mudah, kita juga tidak kesulitan untuk melengkapi syaratnya..."

5. Bagaimana dengan respon petugas saat anda akan mengajukan permohonan rehabilitasi?

"...petugas sangat menanggapi dengan baik dan sangat terbuka dengan kedatangan kita untuk melakukan permohonan rehabilitasi..."

6. Apakah petugas melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat?

"...iya, pelayanan yang diberikan cepat, tepat dan cermat..."

7. Bagaimana tingkat ketepatan waktu proses pelayanan rehabilitasi di BNN Kota Lubuklinggau?

"...tepat waktu sekali..."

8. Bagaimana sikap petugas saat melayani pelaksanaan rehabilitasi di BNN Kota Lubuklinggau?

“...sikap petugas ramah dan sopan...”

9. Bagaimana tingkat keterbukaan mengenai rincian biaya pelayanan rehabilitasi di BNN Kota Lubuklinggau?

“...petugas terbuka dengan rincian biaya, semuanya dijelaskan petugasnya jika rehabilitasinya gratis...”

10. Bagaimana kebersihan dan kerapian atau kenyamanan ruangan rehabilitasi di BNN Kota Lubuklinggau?

“...ruangannya bersih, nyaman...”

11. Menurut anda, apakah setiap petugas pelayanan melayani dan menghargai setiap pasien/residen yang datang untuk melakukan proses rehabilitasi di BNN Kota Lubuklinggau?

“...iya, kita sangat dihargai dan dilayani dengan baik...”

12. Berikan saran atau kritik kepada BNN Kota Lubuklinggau khususnya Seksi Rehabilitasi guna perbaikan dalam kegiatan pelayanan?

“...semoga BNN Kota Lubuklinggau bisa memberantas narkoba...”



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS TERBUKA

Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ-UT) Palembang
 Jl. Sultan Muhammad Mansyur, Kec. Ilir Barat I, Bukit Lama, Palembang 30139
 Telepon: 0711-443993, 443994, Faksimile: 0711-443992
 E-mail: ut-palembang@ut.ac.id

Nomor: 940 /UN31.28/LL/2017

20 Maret 2017

Lamp. :-

Hal. : Permohonan Izin Pengumpulan Data Penelitian

Yth. : Kepala BNN Kota Lubuklinggau

Sehubungan dengan rencana kegiatan persiapan penyusunan Tugas Akhir Program Magister (TAPM) mahasiswa Program Magister Ilmu Administrasi Bidang Minat Administrasi Publik (MAP) UPBJJ-UT Palembang Pokjar Kota Lubuklinggau, kami sampaikan bahwa mahasiswa atas nama:

Nama : Helma Zusana
 NIM : 500633263
 Judul : Analisis Kualitas Layanan Rehabilitasi Di BNN Kota Lubuklinggau
 Pembimbing : Dr. Liestyodono B. Irianto. M.Si

Bermaksud akan melakukan survey atau pengumpulan data penelitian sesuai dengan judul TAPM tersebut.

Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon bantuan dan perkenannya dari Kepala BNN Kota Lubuklinggau kiranya untuk dapat mengizinkan mahasiswa tersebut untuk mengadakan pengumpulan data.

Demikian permohonan kami sampaikan kiranya untuk dapat diproses lebih lanjut. Atas perhatian dan kerjasamanya, diucapkan terimakasih.

Tembusan:

1. Pembantu Rektor I dan III
2. Direktur PPs
3. Dosen Pembimbing
4. Mahasiswa Ybs

Kepala,

Ir. Adi Winata, M.Si
NIP 196107281986021002

