

EFEKTIVITAS PELAYANAN PROGRAM REHABILITASI PASIEN NARKOTIKA (Studi Kasus Pada Kantor Badan Narkotika Nasional Kota Batu)

Faisol Arifin¹, Sunariyanto², Suyeno³

*Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam
Malang, Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia
E-mail: Faisolarifin67@gmail.com*

ABSTRAK

Rehabilitasi adalah bentuk program untuk memulihkan atau menyembuhkan keadaan seseorang baik dari segi fisik, psikologis maupun sosialnya. Dalam proses rehabilitasi dibutuhkan sumberdaya dan sarana prasarana yang memadai karena mengingat banyaknya wisatawan di Kota Batu dan pesatnya perkembangan teknologi yang membuat semakin maraknya peredaran gelap narkoba. Pasien rehabilitasi diharapkan mendapatkan pelayanan yang terbaik sehingga bisa dapat membantu proses penyembuhan dari ketergantungan terhadap narkoba, namun dalam pelayanan terhadap pasien terdapat beberapa faktor penghambat yang mengakibatkan pelayanan kurang maksimal, seperti kurangnya SDM pelayanan dan fasilitas lainnya yang mendukung program rehabilitasi. Dalam hal ini peneliti menggunakan teori James L Gibson dkk (Pasolong, 2013: 4) yang mengartikan efektivitas sebagai pencapaian tujuan. Menurut Gibson (1985: 27-30), Gibson memandang konsep keefektifan organisasi dari tiga prepektif, yaitu keefektifan individu, keefektifan kelompok dan keefektifan organisasi. Dalam rangka tersebut peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model interaktif dari Miles, Huberman dan Saldana (2014:16), yaitu teknik analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori dan satuan uraian dasar. Peneliti menguji keabsahan data Menurut Idrus (2009) Tujuannya adalah untuk dapat secara jelas memotret data yang telah disampaikan subjek dan mencocokkan dengan informasi yang mereka sampaikan. Penelitian ini menunjukkan bahwa Pelaksanaan rehabilitasi bagi penyalahguna narkoba di Badan Narkotika Nasional Kota Batu telah berjalan dengan efektif sesuai dengan prosedur rehabilitasi yang diatur oleh Undang-Undang Nomor 35 tahun 2009 dan kode etik rehabilitasi dan juga berdasarkan kepuasan pasien rehabilitasi terhadap layanan, meskipun program rehabilitasi juga menghadapi beberapa hambatan, namun juga mempersiapkan strategi-strategi perbaikan untuk pelayanan kedepannya lebih baik. Dengan memahami efektivitas pelayanan dalam program rehabilitasi narkoba, BNN Kota Batu dapat berkolaborasi dengan instansi lain dan meningkatkan sarana prasarana untuk memaksimalkan pelayanan program rehabilitasi agar lebih efisien dan efektif.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan, Rehabilitasi

Pendahuluan

Kondisi kinerja organisasi pemerintah yang ada di Indonesia dituntut agar bisa terus saling bekerjasama untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan bertujuan untuk dapat meningkatkan tingkat kesejahteraan setiap warga negara melalui pemenuhan aspek kehidupan bermasyarakat. Penilaian dari bidang itulah yang menentukan apakah setiap instansi pemerintah telah mampu membuahkan prestasi yang sesuai dengan tujuan organisasi. Begitu juga pada Badan Narkotika Nasional memungkinkan masyarakat menuntut agar bisa lebih meminimalisir terjadinya penyalahgunaan dan penyebaran luas Narkoba. Masyarakat berharap dengan adanya Badan Narkotika Nasional tersebut dapat mencegah lajunya peredaran gelap Narkoba dan lambat laun bisa diberantas hingga akhirnya, sehingga bisa

terwujud wilayah yang bersih dari Narkoba (Zona Integritas).

Untuk mendorong penyelenggaraan pemerintah yang bersih dari Narkoba. Pemerintah telah mencanangkan penerapan prinsip-prinsip penyelenggaraan daerah bersih. Melalui Badan Narkotika Nasional yang menerapkan program zona integritas, yang secara umum ditujukan untuk membersihkan daerah-daerah dari penyalahgunaan dan penyebaran Narkoba. Secara operasional wujud peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat adalah berupa pencegahan dan pemberdayaan masyarakat.

Berdasarkan hasil survei BNN dan PMB-LIPI tahun 2019, angka prevalensi penyalahgunaan narkoba tingkat nasional setahun terakhir berada pada angka 1,80% dari seluruh penduduk Indonesia berumur 15 sampai dengan 64 tahun. Angka setara

dari angka prevalensi itu mencerminkan bahwa penyalahguna narkoba sebanyak 3.419.188 orang dari 186.616.874 orang penduduk Indonesia yang berumur 15 sampai 64 tahun (Imron et al., 2020a). Dengan kata lain, rasio penyalahgunaan narkoba di Indonesia adalah 1:55 atau dari setiap 55 orang penduduk Indonesia berusia 15 sampai 64 tahun terdapat satu orang yang menyalahgunakan narkoba. Hasil penelitian BNN dan PMB-LIPI pada tahun 2018 juga menunjukkan bahwa tren prevalensi penyalahgunaan narkoba di Indonesia pada sektor pelajar dan mahasiswa juga cukup tinggi sebesar 3,2%, atau setara dengan 2.297.492 orang. Begitu pula angka prevalensi di sektor pekerja, yaitu sebesar 2.1% (1.514.037 orang) (Imron et al, 2019). Sebelum itu, survei prevalensi penyalahgunaan narkoba sudah beberapa kali dilakukan oleh BNN bekerja sama dengan lembaga lain pada tahun-tahun sebelumnya. Berdasarkan hasil survei BNN dengan UI tahun 2008 terkait penyalahgunaan narkoba ditemukan bahwa angka prevalensi adalah 1,99%; tahun 2011 sebesar 2,23%; dan tahun 2014 mencapai 2,18% (BNN, 2014). Sementara pada tahun 2017, angka prevalensi penyalahgunaan narkoba sekitar 1,77%(BNN, 2017). Berdasarkan hasil survei tersebut, terlihat bahwa angka prevalensi penyalahgunaan narkoba dari tahun 2008 sampai 2019 menunjukkan fluktuasi dalam rentang 1,77 sampai 2,23%. Meskipun angka prevalensi penyalahgunaan narkoba itu relatif kecil tetapi ketika dikonversikan pada angka setaranya, jumlah penduduk Indonesia yang menyalahgunakan narkoba rata-rata berkisar di atas 2 juta orang.

Angka prevalensi dan rasio penyalahgunaan narkoba di wilayah Indonesia memang masih lebih rendah dibandingkan dengan tingkat global. Pada tahun 2018 misalnya, jumlah penduduk dunia yang pernah menggunakan narkoba setidaknya sekali pada tahun sebelumnya berkisar 269 juta orang dari sekitar 4,98 miliar orang penduduk dunia yang berusia 15 sampai 64 tahun. Dengan demikian, persentase jumlah penyalahgunaan narkoba di Indonesia itu menunjukkan bahwa permintaan narkoba untuk disalahgunakan di Indonesia sangat tinggi. Oleh sebab itu, wilayah Indonesia menjadi tempat menarik bagi para bandar untuk memasarkan narkoba tersebut. Tidak itu saja, harga narkoba yang relatif tinggi di Indonesia dibandingkan di negara-negara lain³, juga menjadi daya tarik yang mendorong tingginya peredaran dan penyalahgunaan narkoba di Indonesia.

Meskipun rasio penyalahgunaan narkoba di Indonesia masih lebih rendah dibandingkan dengan rasio di tingkat dunia, akan tetapi rasio itu berpotensi besar melonjak di masa yang akan datang jika tidak diantisipasi atau dicegah dengan berbagai upaya yang maksimal. Jika lonjakan penyalahguna terjadi tentu saja akan mengkhawatirkan dan berdampak terhadap

kesehatan fisik, mental, dan sosial generasi penerus bangsa ini. Potensi dan kekhawatiran itu disebabkan posisi Indonesia dalam peta perdagangan narkoba ilegal dunia pun sudah bergeser dari ‘negara transit’ menjadi ‘negara tujuan’ (Herindrasti, 2018). Dengan kata lain, Indonesia sudah menjadi target sindikat internasional untuk memperdagangkan narkoba karena tingginya permintaan penyalahgunaan narkoba yang ditunjukkan oleh angka setara prevalensi tersebut. Indikator posisi Indonesia sebagai ‘negara tujuan’ adalah banyaknya warga negara asing (WNA) yang tertangkap dan diproses secara hukum di Indonesia karena berusaha menyelundupkan narkoba masuk ke wilayah Indonesia (Muhamad, 2015).

Berdasarkan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Badan Narkotika Nasional Kota Batu Tahun 2022, pencapaian indikator jumlah lembaga rehabilitasi yang operasional pada tahun 2022 adalah sebanyak 3 lembaga dari 2 lembaga yang ditargetkan. Yang pertama yaitu Lembaga Rehabilitasi Instansi Pemerintah yang terdiri dari klinik pratama BNN Kota Batu dan Puskesmas Batu dengan total 19 orang klien penyalahguna narkotika. Yang kedua yaitu Lembaga Rehabilitasi Komponen Masyarakat yang terdiri dari Pondok Pemulihan Doulos Batu yang melaksanakan layanan rehabilitasi rawat inap kepada 25 orang klien penyalahguna narkotika.

Berdasarkan Peraturan Daerah (PERDA) Kota Batu Nomor 1 Tahun 2019 Tentang Kota Layak Anak. Yang tertuang dalam BAB XIII Bagian Kesatu Tentang Anak Yang Menjadi Korban Penyalahgunaan Narkotika, Alkohol, Psikotropika, dan Zat Adiktif, dan Anak Dengan HIV/AIDS, yang dijelaskan pada pasal 47.

Kantor Badan Narkotika Nasional merupakan unsur Pemerintah non kementerian yang diberi amanat dalam pelaksanaan Pencegahan, Pemberantasan, Penyalahgunaan dan Peredaran Gelap Narkoba (P4GN). Badan Narkotika Nasional Kota Batu (BNNK) adalah Lembaga Pemerintah Vertikal yang berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Badan Narkotika Nasional Provinsi dan Badan Narkotika Nasional, BNNK dipimpin oleh seorang Kepala.

Dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 21 dijelaskan bahwa Komponen Standar meliputi : a). Dasar hukum, b). Persyaratan yang tepat, c). Sistem, mekanisme dan prosedur, d). Jangka waktu penyelesaian, e) Biaya atau tarif, f). Produk pelayanan, g). Sarana prasarana dan fasilitas, h). Kompetensi pelaksana, i). Pengawas internal, j).Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, k). Jumlah pelaksana, l) Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, m).Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam

bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan dan evaluasi kinerja pelaksana.

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan cara yang ramah, cepat, dan efisien. Pelayanan yang baik juga harus mampu memberikan solusi atau jawaban yang tepat atas masalah atau pertanyaan yang diajukan oleh pelanggan. Pelayanan bagi orang pecandu narkoba sangat penting untuk membantu mereka mengatasi ketergantungan narkoba dan mencegah dampak buruk yang mungkin terjadi akibat penggunaan narkoba. Pecandu narkoba adalah seseorang yang memiliki ketergantungan atau kecanduan terhadap narkoba, yang dapat merusak fisik, mental, dan sosial mereka. Pecandu narkoba biasanya memerlukan dosis yang lebih besar dari narkoba untuk merasakan efek yang sama, dan mereka cenderung mengalami gejala putus obat atau *withdrawal syndrome* ketika tidak menggunakan narkoba. Pelayanan bagi orang pecandu narkoba harus dilakukan dengan penuh empati dan kesabaran karena proses pemulihan dari ketergantungan narkoba membutuhkan waktu dan dukungan yang kuat dari lingkungan sekitar. Oleh karena itu, penting bagi masyarakat untuk tidak mengucilkan orang pecandu narkoba, tetapi memberikan dukungan dan bantuan yang dibutuhkan.

Kota Batu merupakan kota wisata yang tidak pernah sepi akan pengunjung. Kota Batu sebagai Kota Wisata yang secara geografis berupa pegunungan dan terdapat tempat wisata merupakan tempat yang strategis bagi peredaran dan penyalahgunaan narkoba. Hal tersebut dibuktikan dari semakin banyaknya kasus-kasus narkoba yang diungkap dan jumlah tersangka yang semakin bertambah, dengan berbagai cara transaksi mulai cara manual (dari tangan ke tangan) atau via kurir tapi juga memanfaatkan jaringan online. Seperti yang kita ketahui bahwasanya perkembangan teknologi saat ini sangat cepat seperti halnya di negara kita Indonesia yang baru saja berjalan dengan era teknologi 4.0 sudah harus berkembang lagi menuju era society 5.0. Pesatnya perkembangan dunia teknologi tentunya sangat berpengaruh terhadap peredaran gelap narkoba yang banyak di edarkan atau dijual belikan melalui platform-platform online baik itu melalui berbagai macam website maupun sosial media. Edukasi untuk menghindari narkoba tentu sangat penting bagi seluruh golongan masyarakat baik dari kalangan anak muda bahkan orang yang sudah tua. Kurangnya edukasi bahaya narkoba tentu menjadi suatu permasalahan yang sangat fatal, karena seperti halnya di Kota Batu banyak sekali anak usia dini yang sudah mengenal berbagai macam jenis narkoba bahkan juga banyak kasus yang sudah menjadi pengguna narkoba.

Dengan demikian maka ada perlunya juga kita wajib mengetahui hal apa saja yang diperlukan untuk merevitalisasi pengoptimalan pada sistem pelayanan menjadi alasan tepat untuk mengangkat Judul **“Efektivitas Pelayanan Program Rehabilitasi Pasien Narkoba”**. Sementara di BNN Kota Batu belum menerima pasien rawat inap, jika mungkin terdapat pasien yang membutuhkan perawatan intensif maka dilarikan ke libido untuk dirawat lebih lanjut disana. Layanan ini tidak terbatas dan memiliki kemudahan untuk menjangkau masyarakat yang lebih luas lagi dan adanya efisiensi. Penanganan narkoba harus holistik dan terintegrasi. Adapun teori dasar yang menjadi dasar dari kebijakan dan program BNN berdasarkan UU Nomor 35 Tahun 2009 tentang Narkoba adalah meliputi: *Demand Reduction*, *Supply Reduction*, dan *Harm Reduction*.

Rumusan Masalah

- 1 Bagaimana efektivitas program rehabilitasi narkoba di Badan Narkotika Nasional Kota Batu?
- 2 Apa saja hambatan dan kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan program rehabilitasi narkoba di Badan Narkotika Nasional Kota Batu?
- 3 Bagaimana strategi perbaikan yang dapat dikembangkan untuk meningkatkan efektivitas program rehabilitasi narkoba di Badan Narkotika Nasional Kota Batu?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis bagaimana pelaksanaan rehabilitasi bagi penyalahguna narkoba di BNN di kota Batu. Untuk mengetahui apa saja yang menjadi kendala dan upaya yang dihadapi oleh BNN dalam pelaksanaan rehabilitasi di Kota Batu.
2. Untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis apa saja yang menjadi kendala dan upaya yang dihadapi oleh BNN dalam pelaksanaan rehabilitasi di Kota Batu.
3. Untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis strategi perbaikan yang dapat dikembangkan untuk meningkatkan efektivitas program rehabilitasi narkoba di Badan Narkotika Nasional Kota Batu.

Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis
Penelitian ini diharap mampu memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan secara umum khususnya di bidang ilmu Hukum Tata Negara serta dapat dijadikan sebuah bahan masukan untuk peneliti selanjutnya yang berkaitan dengan peran BNN dalam penanganan rehabilitasi di Kota Batu.
2. Manfaat praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini yang merupakan titik fokus utama sebagai berikut:

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih ilmu serta pemikiran bagi pelajar, mahasiswa, serta masyarakat yang luas.
2. Bagi masyarakat Kota Batu dapat dijadikan sebuah pedoman yang dapat menambah wawasan tentang bahayanya penyalahgunaan narkoba sehingga dapat mengurangi pengguna narkoba di Kota Batu.
3. Bagi peneliti, dapat menambah wawasan dan pengetahuan peneliti tentang rehabilitasi pengguna narkoba serta sebagai salah satu kewajiban sebagai seorang mahasiswa dalam tri Dharma perguruan tinggi serta salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana strata (S1) pada program studi administrasi publik di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang.

Tinjauan Pustaka Penelitian Terdahulu

1. Muhammad Yamin (2021). Dengan judul “Peran Badan Narkotika Nasional Dalam Pemberian Rehabilitas Terhadap Pelaku Penyalahgunaan Narkoba” BNN juga memiliki fungsi melakukan koordinasi dengan kepolisian dan meningkatkan kemampuan lembaga rehabilitasi medis dan rehabilitasi sosial kepada pecandu narkoba maupun pelaku penyalahgunaan narkoba, memberdayakan masyarakat dan sekaligus memantau, mengarahkan dan meningkatkan kegiatan masyarakat dalam pencegahan penyalahgunaan dan peredaran gelap narkoba dan prekursor narkoba.
2. Andi winarni (2018) di fakultas hukum universitas hasanuddin Makassar dengan judul tesis “implementasi rehabilitasi terhadap anak sebagai korban penyalahgunaan narkoba”. Penelitian ini membahas mengenai implemantasi rehabilitasi terhadap anak sebagai korban penyalahguna narkoba sejauh ini di nilai belum efektif hal tersebut dikarenakan tidak adanya pemisahan yang dilakukan oleh pihak rehabilitasi BNN baddoka antara residen dewasa dengan residen anak, sehingga program terapi (rehabilitasi) yang didapatkan oleh anak tidak ada bedanya dengan yang didapatkan oleh orang dewasa.
3. Arda Vida Sabella di prodi ilmu hukum fakultas syariah dan hukum Universitas Islam Negeri (UIN) Walisongo Semarang dengan judul skripsi “efektivitas rehabilitasi rawat jalan dalam mengatasi ketergantungan narkoba bagi penyalahguna narkoba”. Penelitian ini membahas mengenai rehabilitasi rawat jalan terbukti efektif dalam mengatasi ketergantungan narkoba bagi individu yang masih dalam tingkat ketergantungan rendah hingga sedang. Keberhasilan terapi ini juga bergantung pada dukungan keluarga selama proses rehabilitasi serta keinginan kuat dari individu untuk keluar dari lingkungan yang memicu penggunaan narkoba. Jika klien tidak mampu meninggalkan lingkungan yang merangsang dan tidak mendapat dukungan keluarga untuk mengatasi penggunaan narkoba, maka proses pemulihan dan penyembuhannya akan menjadi sulit.
4. Menurut KBBI, 2002 “efektivitas merupakan suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target telah tercapai. Dimana semakin besar presentase target yang dicapai, makin tinggi efektivitasnya.” Teori efektivitas mencoba untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan dari sebuah program atau kebijakan, dan bagaimana kinerja dapat ditingkatkan. Siagian (2003:27) mendefinisikan bahwa Efektivitas merupakan penyelesaian pekerjaan tidak hanya dipandang dari segi pencapaian tujuan saja tetapi juga dari segi ketepatan waktu dalam mencapai tujuan tersebut.
5. James L Gibson dkk (Pasolong, 2013: 4) efektivitas adalah pencapaian sasaran dari upaya bersama. Derajat pencapaian sasaran menunjukkan derajat efektivitas. dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah pencapaian tujuan. Menurut Gibson (1985: 27-30), Gibson memandang konsep keefektifan organisasi dari tiga prepektif, yaitu keefektifan individu, keefektifan kelompok dan keefektifan organisasi.
6. Wicaksono (2013:9) “efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program, disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan”. Secara sederhana efektivitas merupakan perbandingan antara outcomes dengan output”.
7. Batinggi (2001:12), pelayanan publik dapat diartikan sebagai tindakan atau aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah untuk mengurus hal-hal yang diperlukan oleh masyarakat atau khalayak umum. Oleh karena itu, tanggung jawab pemerintah adalah menyediakan pelayanan publik sebagai hak yang dimiliki setiap warga negara. Sementara itu, menurut Agung Kurniawan (Harbani, 2011:128), pelayanan publik merupakan tindakan memberikan pelayanan yang memenuhi kebutuhan orang lain atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan prosedur yang telah ditetapkan. Selain itu, dalam pandangan

Sadu Wasistino seperti yang disampaikan oleh Handyaningrat (1994), pelayanan umum adalah pemberian jasa oleh pemerintah atau sektor swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa biaya, untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, metode penelitian yang dipakai adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, analisis ini mendeskripsikan hasil penelitian berdasarkan temuan di lapangan dan selanjutnya diberi penafsiran dan kesimpulan. Tahap awal yang peneliti lakukan ialah pengelompokan data, pengkategorian data, dan selanjutnya dianalisis secara deskriptif kualitatif sehingga dapat menghasilkan suatu pemahaman dan definisi yang ilmiah untuk mendapatkan gambaran secara sistematis tentang efektivitas program rehabilitasi di BNN Kota Batu. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Harahap bahwasanya: Penelitian kualitatif umum dan pada dasarnya dipergunakan dalam dunia ilmu- ilmu sosial dan humaniora, dalam aturan kajian mikro. Terutama berkaitan dengan pola dan tingkah laku manusia (behavior) dan apa yang dibalik tingkah laku tersebut yang biasanya sulit untuk diukur dengan angka-angka, (Harahap, 2020). Sedangkan menurut Miles, Huberman dan Saldana mendefinisikan bahwasanya: Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas. Aktivitas dalam analisis meliputi reduksi data (data reduktif), penyajian data (data display) serta penarikan kesimpulan dan verifikasi (conclusion drawing/verifikation), (Miles, Huberman dan Saldana, 2014).

Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah hal-hal dasar yang berguna sebagai pusat konsentrasi tujuan dari suatu penelitian yang berhak ditepati untuk dijadikan bahan pembahasan. Fokus penelitian juga dapat memudahkan peneliti dalam melakukan kegiatan observasi atau pengamatan sehingga lebih mudah mendapat analisis ataupun olahan data yang lebih tertuju. Dalam hal ini peneliti memfokuskan penelitiannya pada program rehabilitasi Badan Narkotika Nasional Kota Batu. Hal tersebut dilakukan karena peneliti merasa perlu dikaji mengapa program rehabilitasi di BNN Kota Batu masih terbatas. Dalam hal ini yang menjadi fokus penelitiannya adalah:

1. Memfokuskan pada efektivitas program rehabilitasi narkoba di Badan Narkotika Nasional Kota Batu:

- a) Program rawat jalan pasien narkoba
2. Memfokuskan faktor penghambat serta pendukung dalam program rehabilitasi di BNN

Kota Batu.

- a. Faktor penghambat
 1. Keterbatasan SDM Layanan
 2. Kedatangan klien yang tidak sesuai dengan jadwal yang sudah disepakati
 - b. Faktor pendukung
 1. Compulsary (Proses TAT)
 2. Volunteer
3. Memfokuskan pada strategi perbaikan yang dapat dikembangkan untuk meningkatkan efektivitas program rehabilitasi narkoba di Badan Narkotika Nasional Kota Batu:
- a. Mengupayakan SDM lebih baik
 - b. Membagi PIC dari masing-masing klien

Situs dan Latar Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Badan Narkotika Nasional (BNN) Kota Batu di Jalan H. Sutan Hasan Halim, Kelurahan Sisir, Kecamatan Batu, Kota Batu. Penulis mengambil lokasi penelitian di Badan Narkotika Nasional (BNN) Kota Batu karena merupakan lembaga pemerintah di Indonesia yang bertugas untuk melaksanakan tugas pemerintahan di bidang pencegahan, pemberantasan, dan rehabilitasi penyalahgunaan dan peredaran gelap narkoba di Kota Batu

Sumber Data

Dalam penelitian ini, menggunakan teknik purposive sampling. Purposive sampling adalah teknik sampling yang digunakan oleh peneliti jika memiliki pertimbangan- pertimbangan tertentu dalam pengambilan sampelnya. Yang terpilih menjadi informan adalah orang-orang kunci (key person) yang memiliki informasi tema yang diteliti.

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh serta dikumpulkan penulis langsung dari sumber datanya. Sumber utamanya yang berupa wawancara dengan informan melalui kata-kata, tindakan keterangan informasi yang dikumpulkan, serta mencatat kejadian yang terjadi di lapangan pada Kantor Badan Narkotika Nasional Kota Batu.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang penulis peroleh melalui penelitian kepustakaan, data sekunder dapat diperoleh dengan mengkaji serta mempelajari literatur-literatur yang berkaitan dan juga peraturan perundang-undangan. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah literatur, artikel, jurnal serta situs di internet yang berkenaan dengan pelayanan program rehabilitasi pasien narkoba di Badan Narkotika Nasional (BNN) Kota Batu.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Wawancara

Dalam penelitian ini wawancara dilakukan dengan menghimpun bahan keterangan yang dilakukan dengan tanya jawab secara lisan secara sepihak berhadapan muka, dan dengan arah serta tujuan yang telah ditetapkan.

2. Observasi

Dalam hal ini adalah memahami pelayanan program rehabilitasi Badan Narkotika Nasional Kota Batu secara nyata, dimana peneliti mendatangi langsung BNN Kota Batu pada hari Selasa tanggal 16 Januari 2024 untuk mendapatkan data yang dibutuhkan dan dilanjutkan juga melalui wawancara secara online di hari-hari berikutnya.

3. Dokumentasi

Dokumentasi yakni teknik mengambil rujukan dari data-data yang telah tersedia di tempat penelitian berupa foto, gambar, dan berbagai dokumen yang diperlukan, terkait dengan berbagai aktivitas di tempat yang diteliti sejak didirikan sampai dalam perkembangannya yang paling modern sekarang ini. Maka dalam hal ini yang diambil oleh peneliti adalah foto-foto penelitian dan juga berbagai dokumen Peraturan dan Undang-undang sesuai dengan kebutuhan data penelitian.

Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kualitatif ini peneliti menggunakan model interaktif dari Miles, Huberman dan Saldana (2014), yaitu teknik analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori dan satuan uraian dasar. Ia membedakannya dengan penafsiran yaitu memberikan arti signifikan yang terhadap analisis, menjelaskan pola uraian dan mencari hubungan diantara dimensi-dimensi uraian. Berikut langkah-langkah analisis data sesuai teori Miles, Huberman (2014):

1. Data Collection / Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan proses mencari, mencatat, serta mengumpulkan data dengan subjektif dan sesuai dengan hasil wawancara yang telah diperoleh peneliti disaat melaksanakan penelitian di Badan Narkotika Nasional Kota Batu.

2. Data Condensation / Kondensasi Data

Data yang diperoleh peneliti jumlahnya cukup banyak, untuk itu sangat perlu untuk dicatat secara teliti. Semakin banyak peneliti ke lapangan, maka jumlah data yang didapat akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Kondensasi data berarti merangkum catatan-catatan lapangan dengan memilah hal-hal yang pokok dan diperlukan yang berhubungan dengan permasalahan penelitian. Dengan *Data Collection Conclusions: Drawing/ Verifying Data Display* Data Condensation demikian data yang telah dipilih memberikan gambaran yang jelas dan

mempermudah peneliti untuk mengumpulkan data lanjutan yang berkaitan dengan pelayanan program rehabilitasi pasien narkotika di Badan Narkotika Nasional Kota Batu.

3. Data Display / Penyajian Data

Setelah data direduksi, langkah selanjutnya ialah menyajikan data menjadi pola. Pada penelitian ini, data disajikan dalam bentuk naratif. Selain itu pada penelitian kualitatif ini, data juga disajikan dalam bentuk tabel dan gambar. Proses penyajian data ini adalah mengolah data yang peneliti peroleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi di Badan Narkotika Nasional Kota Batu dalam bentuk tulisan.

4. Conclusions: Drawing/ Verifying/ Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Tahap terakhir pada analisis data ini adalah verifikasi dan penarikan kesimpulan. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, karena akan berubah apabila ditemukan bukti-bukti lainnya yang mendukung pada tahap pengumpulan data. Apabila pada kesimpulan awal didukung dengan bukti-bukti valid dan konsisten maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Data yang telah direduksi dan disajikan selanjutnya diverifikasi untuk mendapatkan bukti-bukti yang kuat sehingga dapat menghasilkan kesimpulan yang valid dan kredibel, serta dapat menjawab rumusan masalah mengenai efektivitas pelayanan program rehabilitasi pasien narkotika di Badan Narkotika Nasional Kota Batu.

Teknik Keabsahan Data

Menurut Idrus (2009) Tujuannya adalah untuk dapat secara jelas memotret data yang telah disampaikan subjek dan mencocokkan dengan informasi yang mereka sampaikan. Dalam upaya mengobjektifkan hasil temuan, seorang peneliti harus dapat menunjukkan bahwa datanya valid dan reliable. Dalam penelitian kualitatif hal tersebut dapat dicapai dengan melakukan triangulasi data dan informan artinya peneliti harus melakukan klarifikasi tentang hasil temuannya pada orang ketiga, atau pada orang yang sama dalam waktu yang berbeda. Jika informasi yang diterima, baik oleh orang lain atau orang yang sama, namun dalam waktu yang berbeda tetap menghasilkan informasi yang sama, data dinyatakan "jenuh". Dalam penelitian kualitatif juga dapat ditempuh dengan cara memperpanjang masa observasi.

Pembahasan

Program Rehabilitasi

BNN atau Badan Narkotika Nasional adalah sebuah lembaga pemerintah di Indonesia yang bertanggung jawab untuk menangani masalah narkoba di Indonesia. BNN didirikan pada tahun

2002 melalui Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2002 tentang Narkotika. Badan Narkotika Nasional Kota Batu merupakan Kantor Cabang Badan Narkotika Nasional yang berada di Kota Batu, Provinsi Jawa Timur, Indonesia. Badan Narkotika Nasional Kota Batu ini dibentuk dengan Peraturan Kepala Badan Narkotika Nasional Nomor 8 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Narkotika Nasional. Peraturan tersebut menetapkan bahwa setiap kota dan kabupaten di Indonesia diwajibkan untuk membentuk Badan Narkotika Nasional yang bertanggung jawab dalam pencegahan, pemberantasan, dan rehabilitasi penyalahgunaan dan peredaran gelap narkotika di wilayahnya. Organisasi ini bertugas melaksanakan tugas dan fungsi BNN di wilayah Kota Batu, terutama dalam mengendalikan, memerangi, dan memberantas peredaran narkotika dan obat-obatan terlarang di kota tersebut.

Tugas utama BNN adalah melaksanakan kebijakan nasional di bidang pemberantasan penyalahgunaan dan peredaran gelap narkotika, serta memberikan perlindungan dan rehabilitasi bagi korban penyalahgunaan narkotika. BNN juga bertugas untuk mengkoordinasikan kegiatan antar lembaga dalam rangka pemberantasan penyalahgunaan dan peredaran gelap narkotika yang semua itu sesuai dengan Peraturan Kepala Badan Narkotika Nasional Nomor 8 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Narkotika Nasional Pasal 14 BNNK/Kota mempunyai tugas melaksanakan tugas, fungsi dan wewenang BNN dalam wilayah Kabupaten/Kota.

Berdasarkan ketentuan yang terdapat dalam Pasal 64 dari Undang-Undang Nomor 35 tahun 2009 mengenai Narkotika, pemerintah telah membentuk Badan Narkotika Nasional dengan tujuan utama melibatkan berbagai kegiatan dan program kerja. Badan ini bertujuan untuk mencegah dan memberantas penyalahgunaan serta peredaran gelap Narkotika dan Prekursor Narkotika. Badan tersebut melibatkan beberapa deputi yang memiliki tanggung jawab di berbagai bidang, termasuk pencegahan, pemberantasan, rehabilitasi, hukum dan kerja sama, serta pemberdayaan masyarakat.

Undang-Undang Nomor 35 tahun 2009 mengenai Narkotika menjelaskan bahwa rehabilitasi terbagi menjadi dua jenis, yaitu rehabilitasi medis dan rehabilitasi sosial. Rehabilitasi medis adalah rangkaian kegiatan pengobatan medis yang terintegrasi, bertujuan untuk membebaskan pecandu dan penyalahguna narkoba dari ketergantungan. Ini melibatkan serangkaian kegiatan pemulihan yang mencakup aspek fisik, mental, dan sosial, sehingga mantan pecandu dan penyalahguna narkoba dapat kembali berfungsi secara sosial di masyarakat.

Rehabilitasi medis dan sosial di BNN Kota Batu dilakukan melalui dua kategori, yaitu

voluntary dan compulsory. Voluntary mengacu pada individu yang datang secara sukarela, di mana pecandu atau penyalahguna narkotika secara sadar mendaftarkan diri ke BNN Kota Batu untuk menjalani rehabilitasi. Sebaliknya, compulsory mengindikasikan individu yang tertangkap oleh pihak berwajib atau sedang dalam proses pemeriksaan terkait kasus narkotika pada tahap penyidikan di kepolisian atau penuntutan, sehingga mereka diwajibkan menjalani rehabilitasi.

Dalam melaksanakan proses asesmen, dibentuklah Tim Asesmen Terpadu (TAT) yang terdiri dari dua kelompok, yaitu Tim Dokter yang terdiri dari dokter dan psikolog yang telah memperoleh sertifikasi sebagai asesor dari Kementerian Kesehatan. Selain itu, terdapat juga Tim Hukum yang melibatkan unsur-unsur dari Polri, BNN, Kejaksaan, dan Kementerian Hukum dan HAM (jika tersangkanya merupakan anak).

Tim Asesmen Terpadu memiliki beberapa kewenangan, di antaranya: Pertama, memiliki wewenang untuk menetapkan kriteria tingkat keparahan penggunaan narkotika sesuai dengan jenis substansi yang dikonsumsi, situasi dan kondisi saat tersangka ditangkap di tempat kejadian, serta memberikan rekomendasi terkait rencana terapi dan rehabilitasi bagi pecandu narkotika dan korban penyalahgunaan narkotika. Kedua, dapat melakukan analisis peran seseorang yang ditangkap atau tertangkap tangan sebagai korban penyalahgunaan narkotika, pecandu, atau pengedar narkotika atas permintaan penyidik.

Tugas tim hukum melibatkan analisis terhadap individu yang ditangkap atau tertangkap tangan dalam konteks penyalahgunaan narkotika, kecanduan narkotika, atau peran sebagai pengedar narkotika. Koordinasi dilakukan dengan penyidik yang menangani perkara tersebut. Hasil analisis dari tim hukum dalam proses asesmen ini diharapkan dapat digunakan sebagai bukti apakah individu tersebut terlibat dalam peredaran gelap narkotika atau tidak. Jika hasil asesmen menunjukkan bahwa individu tersebut tidak terlibat dalam peredaran gelap narkotika, maka kemungkinannya untuk mendapatkan rehabilitasi menjadi lebih besar.

Efektivitas Pelayanan Program Rawat Jalan Pasien Narkotika

Menurut James L Gibson dkk (Pasolong, 2013: 4) efektivitas adalah pencapaian sasaran dari upaya bersama. Derajat pencapaian sasaran menunjukkan derajat efektivitas. dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah pencapaian tujuan. Dalam konteks yang disebutkan, James L Gibson dkk (Pasolong, 2013:4) menyatakan bahwa efektivitas dapat diartikan sebagai pencapaian tujuan dari upaya bersama. Derajat pencapaian tujuan tersebut kemudian menjadi ukuran untuk menentukan derajat efektivitas. Dengan kata lain, semakin

tinggi tingkat pencapaian tujuan, semakin efektif suatu program atau layanan dianggap.

Dalam konteks layanan rehabilitasi narkoba, hal ini dapat diartikan bahwa efektivitas dari program rehabilitasi diukur oleh sejauh mana program tersebut mampu mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan, seperti pemulihan fisik dan psikologis, pengurangan risiko kembali ke kecanduan, peningkatan keterampilan hidup, dan integrasi kembali ke dalam masyarakat. Penting untuk mencatat bahwa evaluasi efektivitas dalam konteks layanan rehabilitasi narkoba juga bisa melibatkan parameter lainnya, seperti tingkat retensi peserta dalam program, peningkatan kesejahteraan psikososial, dan pengurangan risiko kesehatan yang terkait dengan penggunaan narkoba.

Efektivitas juga dapat dilihat dari sudut pandang berbagai pemangku kepentingan, termasuk peserta program, keluarga, dan masyarakat luas. Maka sejauh mana program rehabilitasi dapat mencapai hasil yang diinginkan dan memberikan dampak positif terhadap individu yang mengikuti program tersebut serta lingkungan sekitarnya.

Berdasarkan hasil penelitian keberhasilan rehabilitasi rawat jalan dalam mengatasi ketergantungan narkoba bagi Penyalahguna Narkoba di BNN Kota Batu diharapkan memenuhi beberapa aspek, diantaranya:

1. Kesiediaan dan kolaborasi dari pihak klien sangat diperlukan, tetapi sejumlah klien menunjukkan ketidaksetujuan untuk mengikuti proses rehabilitasi. Adapun beberapa faktor yang menyebabkan ketidaksetujuan klien untuk mengikuti rehabilitasi, yaitu:
 - a. Sejumlah klien menganggap bahwa mereka tidak mengalami masalah kesehatan
 - b. Jadwal klien dan staf bertabrakan
 - c. Kurangnya motivasi diri klien
2. Lingkungan / *Culture*
Lingkungan memiliki peran signifikan dalam menentukan kesuksesan atau kegagalan pemulihan pecandu dan penyalahguna narkoba. Jika lingkungan klien mendukung penggunaan narkoba, kesulitan untuk pulih akan meningkat, dan kemungkinan untuk kembali menggunakan narkoba juga lebih besar. Contohnya, berdasarkan keterangan klien rehabilitasi yang penulis mengungkapkan bahwa mereka mendapatkan narkoba dari lingkungan sekitar, baik itu teman seprofesi maupun teman di tempat tinggal. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa lingkungan memegang peran utama dalam memengaruhi seseorang untuk menjadi pecandu dan penyalahguna narkoba.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan rehabilitasi rawat jalan BNN Kota Batu efektif dalam mengatasi ketergantungan narkoba bagi individu yang masih

berada pada tingkat ketergantungan rendah hingga sedang. Program ini juga efektif bagi pecandu dan penyalahguna narkoba yang mendapatkan dukungan keluarga selama proses rehabilitasi. Selain itu, rehabilitasi rawat jalan terbukti efektif untuk mereka yang bersedia meninggalkan lingkungan yang memicu penggunaan narkoba. Jika klien belum mampu keluar dari lingkungan tersebut dan tidak mendapatkan dukungan keluarga untuk melepaskan diri dari penggunaan narkoba, maka kesulitan dalam proses pemulihan dan penyembuhan dari ketergantungan narkoba dapat terjadi.

Pelayanan program rehabilitasi pasien narkoba Badan Narkotika Nasional (BNN) Kota Batu efektif dinilai dari kapabilitas dan kepuasan pengguna layanan rehabilitasi Klinik Pratama Badan Narkotika Nasional (BNN) Kota Batu. Pengguna layanan banyak yang menyatakan kepuasan terhadap kinerja dari pegawai dan staf Badan Narkotika Nasional (BNN) Kota Batu yang melayani dengan sopan dan sangat ramah. Pelayanan baik itu juga dibuktikan dengan perolehan rating tinggi dari pengguna layanan di Klinik Pratama Badan Narkotika Nasional (BNN) Kota Batu.

Faktor Penghambat Dalam Pelaksanaan Program Rehabilitasi Narkoba Di Badan Narkotika Nasional (BNN) Kota Batu

Pelaksanaan program rehabilitasi narkoba seringkali dihadapi oleh sejumlah faktor penghambat yang dapat menghambat efektivitas dan kesuksesannya. Dalam upaya untuk membantu individu yang terlibat dalam penggunaan narkoba pulih dan kembali berfungsi secara normal, pemahaman dan penanganan faktor penghambat ini sangat penting.

Menurut Wicaksono (2013:9) “efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program, disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan”. Secara sederhana efektivitas merupakan perbandingan antara outcomes dengan output”. Teori ini menyatakan bahwa efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan dalam setiap organisasi, kegiatan, atau program. Dengan kata lain, suatu layanan rehabilitasi narkoba di BNN Kota Batu dianggap efektif jika mampu mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya.

Konsep ini menekankan bahwa hasil yang dicapai (outcomes) harus sesuai atau bahkan melebihi dengan keluaran atau hasil yang diharapkan (output). Output dalam konteks rehabilitasi narkoba bisa merujuk pada berbagai aspek, seperti jumlah pasien yang berhasil rehabilitasi, tingkat pengurangan kecanduan

narkoba, perubahan positif dalam perilaku, dan sebagainya. Jadi, efektivitas dalam layanan rehabilitasi narkoba dapat diukur dengan membandingkan hasil akhir (outcomes) yang diperoleh dengan sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Jika hasilnya sesuai atau lebih baik dari yang diharapkan, layanan rehabilitasi tersebut dianggap efektif.

Hasil pengamatan menunjukkan bahwa di Badan Narkotika Nasional Kota Batu, kliniknya masih tergabung dengan kantor dan belum memiliki fasilitas rehabilitasi yang mandiri untuk menangani penyalahgunaan narkotika. Dengan kata lain, belum ada tempat khusus yang disediakan untuk rehabilitasi medis bagi pengguna dan penyalahguna narkotika di Badan Narkotika Nasional Kota Batu ini.

Lebih lanjut, terdapat beberapa hambatan yang menghambat pelaksanaan rehabilitasi di Badan Narkotika Nasional Kota Batu:

1. Faktor Eksternal

Faktor eksternal yang mempengaruhi pelaksanaan rehabilitasi di BNN Kota Batu melibatkan beberapa aspek. Salah satunya adalah kurangnya partisipasi masyarakat dalam upaya penanggulangan penyalahgunaan narkotika di Kota Batu. Masyarakat cenderung kurang memahami peran BNN, dan pengguna narkoba masih dianggap sebagai hal yang tabu, menyebabkan malu di kalangan masyarakat jika keluarga mereka terkait dengan penyalahgunaan narkotika. Selain itu, kendala dalam menangkap pengguna narkoba juga menjadi masalah, seiring dengan keterbatasan tempat rehabilitasi. Adanya ketakutan di kalangan keluarga terhadap kemungkinan penangkapan anak mereka oleh BNN, meskipun sebenarnya penangkapan tersebut tidak selalu berarti penjara, melainkan juga dapat mengarah pada proses rehabilitasi dan perawatan rawat jalan. Hal ini mengakibatkan kesulitan bagi BNN untuk menindak pengguna narkoba, karena kurangnya kerjasama dari pihak keluarga.

Partisipasi masyarakat dalam upaya penanggulangan penyalahgunaan narkotika di Kota Batu masih terbatas, karena sebagian masyarakat enggan untuk peduli atau merasa malu untuk melaporkan anggota keluarganya yang menggunakan narkotika kepada pihak BNN. Kekhawatiran terhadap aspek hukum muncul karena masih banyak masyarakat yang minim pengetahuan mengenai regulasi terkait penyalahgunaan narkoba. Beberapa orang bahkan merasa bingung dengan peraturan pemerintah nomor 35 tentang penyalahgunaan narkoba. Kedatangan klien juga yang kerap kali tidak sesuai dengan jadwal yang sudah dibuatkan BNN Kota Batu menjadi sebuah hambatan dalam pelaksanaan rehabilitasi.

2. Faktor Internal

Faktor internal yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan rehabilitasi narkotika di BNN Kota Batu adalah kekurangan fasilitas dan infrastruktur yang mendukung pelaksanaan rehabilitasi medis serta perawatan bagi individu yang mengalami penyalahgunaan narkotika. BNN Kota Batu hanya menyelenggarakan program rehabilitasi rawat jalan dan perawatan ringan. Jika ada keluarga pasien yang menginginkan rehabilitasi dengan sistem rawat inap, BNN Kota Batu akan merujuk klien tersebut ke rumah rehabilitasi yang memiliki fasilitas rawat inap.

Selain fasilitas dan sarana prasarana juga keterbatasan SDM yang memicu hambatan dalam pelayanan program rehabilitasi pasien narkotika. Mengingat bahwa tenaga kerja di klinik pratama rehabilitasi BNN Kota Batu hanya lima orang, yaitu satu dokter, satu perawat, satu konselor, satu asisten konselor, dan satu petugas pascarehabilitasi. Sebagai perbandingan, standar yang dianggap ideal adalah satu konselor dapat menangani antara 4 hingga 6 klien. Namun, di BNN Kota Batu, seorang konselor ditemukan dapat mengelola lebih dari 10 klien, menunjukkan bahwa mereka mengalami beban kerja yang berlebihan.

Keterbatasan sumber daya manusia (SDM) dalam pelayanan menjadi tantangan krusial dalam memberikan layanan optimal kepada pasien. Sejalan dengan perkembangan teknologi yang pesat, permintaan akan layanan yang lebih maju dan kompleks mengalami peningkatan secara signifikan, namun jumlah dan kualitas SDM yang tersedia tidak selalu sejajar dengan tingkat kompleksitas tersebut.

Faktor Pendukung Dalam Pelaksanaan Program Rehabilitasi Narkoba Di Badan Narkotika Nasional (BNN) Kota Batu

Dalam setiap pelayanan, penting adanya elemen-elemen yang dapat menciptakan suasana kerja yang nyaman agar hasil yang optimal dapat dicapai. Salah satu faktor yang mempromosikan pelayanan yang berkualitas di Badan Narkotika Nasional (BNN) Kota Batu adalah semangat kerjasama antar pegawai, yang berupaya memberikan layanan terbaik kepada pengguna layanan yang membutuhkan. Sementara itu, elemen lain yang memacu tercapainya pelaksanaan yang berkualitas di kantor Badan Narkotika Nasional (BNN) Kota Batu adalah upaya menanamkan kesadaran untuk melayani masyarakat dengan tulus dan sesuai dengan nurani.

Adapun dua faktor pendukung proses jalannya pelayanan rehabilitasi pasien narkotika di Klinik Pratama Badan Narkotika Nasional (BNN) Kota Batu:

1. *Compulsory* (Hasil TAT)

Asesmen terpadu yaitu tim dari medis,

hukum yang menentukan kasus tersangka dapat mengajukan TAT. Tim Asesmen Terpadu (TAT) memiliki tugas melakukan penilaian terhadap tersangka yang tertangkap oleh penyidik dengan barang bukti sesuai dengan ketentuan SEMA (Surat Edaran Mahkamah Agung). Asesmen tersebut dilakukan untuk menentukan apakah tersangka dapat dikategorikan sebagai pengguna narkoba murni atau terlibat dalam jaringan narkoba. Selain itu, TAT memberikan rekomendasi kepada tersangka untuk menjalani proses rehabilitasi. Proses asesmen yang dilakukan oleh TAT merupakan hak yang diberikan kepada setiap tersangka penyalahguna narkoba yang tertangkap, bertujuan agar mereka dapat menerima rekomendasi rehabilitasi sebagai implementasi dari prinsip *restorative justice*.

2. Volunteer

Pasien yang datang sendiri atau mungkin yang dibawa keluarganya untuk menjalani proses rehabilitasi di BNN Kota Batu. Volunteer atau relawan memegang peran yang sangat penting dalam pelaksanaan program rehabilitasi narkoba. Mereka menyumbangkan waktu, energi, dan keterampilan mereka secara sukarela untuk datang menjalani proses rehabilitasi narkoba. Pasien yang datang sendiri atau yang mungkin dibawa oleh keluarganya untuk menjalani proses rehabilitasi di Badan Narkotika Nasional (BNN) Kota Batu menunjukkan langkah positif dalam mengatasi masalah penyalahgunaan narkoba.

Strategi Perbaikan Untuk Meningkatkan Efektivitas Program Rehabilitasi Narkoba Di Badan Narkotika Nasional (BNN) Kota Batu

Peningkatan dalam pelayanan publik dicirikan oleh kemajuan kinerja yang dilakukan berdasarkan konseptual, dan dilaksanakan melalui berbagai cara, antara lain dengan meningkatkan: Efisiensi, Efektivitas, Kualitas, dan Kreativitas. Jika upaya perbaikan berhasil diterapkan pada keempat aspek tersebut, hasilnya akan mencakup peningkatan produktivitas yang memberikan manfaat luas. Hal ini didasarkan pada pengalaman dalam mengembangkan budaya produktivitas yang memberikan keuntungan bagi banyak pihak.

Sesuai dengan pendapat Agung Kurniawan (Harbani, 2011:128), pelayanan publik merupakan tindakan memberikan pelayanan yang memenuhi kebutuhan orang lain atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan prosedur yang telah ditetapkan. Badan Narkotika Nasional (BNN) Kota Batu memberikan layanan rehabilitasi sesuai dengan kebutuhan pasien yang dirawat. Sama juga dengan yang dikatakan Fandy Tjiptono (1995:13), kualitas pelayanan adalah suatu aspek yang berubah-ubah dan terkait dengan produk, layanan,

tenaga kerja, proses, serta lingkungan yang dapat memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi.

Peningkatan efektivitas program rehabilitasi narkoba di Badan Narkotika Nasional (BNN) Kota Batu memerlukan pendekatan yang komprehensif dan terkoordinasi. Pendekatan komprehensif mencakup seluruh aspek program rehabilitasi, termasuk aspek medis, psikologis, sosial, dan pendidikan. Ini berarti tidak hanya fokus pada penghentian penggunaan narkoba, tetapi juga pada pemulihan kesehatan mental, pembangunan keterampilan, dan reintegrasi sosial. Melibatkan berbagai pihak terkait seperti ahli kesehatan mental, konselor, pekerja sosial, dan masyarakat umum. Kolaborasi antara berbagai sektor dan lembaga akan memastikan bahwa peserta mendapatkan dukungan yang holistik dan terkoordinasi.

Dengan menerapkan pendekatan yang komprehensif dan terkoordinasi, Badan Narkotika Nasional Kota Batu dapat memaksimalkan efektivitas program rehabilitasi narkoba dan memberikan dampak positif yang lebih besar pada individu dan masyarakat secara keseluruhan.

Adapun beberapa strategi perbaikan yang akan dilakukan oleh Klinik Pratama BNN Kota Batu:

1. Mengupayakan Sumber Daya Manusia (SDM) Lebih Baik

BNN Kota Batu mengakui bahwa pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan faktor utama yang diperlukan untuk mencapai kesuksesan jangka panjang. Dengan komitmen untuk meningkatkan kualitas SDM, BNN Kota Batu telah memulai serangkaian inisiatif untuk membentuk tim yang lebih baik dan lebih berkualitas. Dalam hal peningkatan kemampuan SDM BNN Kota Batu memberikan pelatihan yang dapat menunjang dalam pelaksanaan kegiatan rehabilitasi di Klinik Pratama Badan Narkotika Nasional (BNN) Kota Batu.

Selain memberikan pelatihan, BNN Kota Batu juga memberikan dukungan peningkatan kemampuan baik berupa bimbingan teknis maupun monitoring dan evaluasi yang sangat bermanfaat bagi petugas Klinik Pratama BNN Kota Batu sehingga dapat melakukan evaluasi untuk pelaksanaan rehabilitasi selanjutnya.

2. Memberi PIC Dari Masing-Masing Klien

Kasus penggunaan dan penyalahgunaan narkoba di Kota Batu tetap tinggi, sebagaimana tercermin dari data pasien yang terus bertambah di BNN Kota Batu. Menyadari hal ini, tim rehabilitasi BNN Kota Batu menyadari bahwa untuk meningkatkan pelayanan kepada klien, diperlukan pendekatan dengan pembagian Penanggung Jawab Proyek (PIC) yang lebih terfokus. Keputusan ini diambil sebagai respons terhadap peningkatan

jumlah klien dan kompleksitas pasien, dengan tujuan untuk memastikan bahwa setiap klien mendapatkan perhatian dan dedikasi yang memadai.

Kota Batu menghadapi tantangan serius dalam hal kasus penggunaan dan penyalahgunaan narkotika, yang terlihat dari terus meningkatnya jumlah pasien yang tercatat di BNN Kota Batu. Dalam menghadapi situasi ini, tim rehabilitasi BNN Kota Batu menyadari perlunya meningkatkan kualitas pelayanan kepada klien. Oleh karena itu, mereka mengambil keputusan untuk menerapkan pendekatan dengan pembagian Penanggung Jawab Proyek (PIC) yang lebih terfokus. Keputusan ini diambil sebagai tanggapan terhadap peningkatan jumlah klien dan tingkat kompleksitas pasien yang semakin meningkat. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa setiap klien mendapatkan perhatian dan dedikasi yang memadai, sehingga pelayanan rehabilitasi dapat lebih efektif dan sesuai dengan kebutuhan masing-masing klien. Dengan kata lain, pembagian Penanggung Jawab Proyek (PIC) yang lebih terfokus diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan rehabilitasi di BNN Kota Batu.

Kesimpulan

Berdasarkan studi kasus yang dilakukan pada Kantor Badan Narkotika Nasional Kota Batu terkait efektivitas pelayanan program rehabilitasi pasien narkotika, dapat disimpulkan beberapa hal:

1. Pelaksanaan rehabilitasi bagi penyalahguna narkotika di Badan Narkotika Nasional Kota Batu telah berjalan dengan efektif sesuai dengan prosedur rehabilitasi yang diatur oleh Undang-Undang Nomor 35 tahun 2009 dan kode etik rehabilitasi dan juga berdasarkan kepuasan pasien rehabilitasi terhadap layanan, meskipun program rehabilitasi juga menghadapi beberapa hambatan.
2. Ada dua faktor yang menjadi penghambat pelaksanaan rehabilitasi bagi pecandu dan penyalahguna narkoba di Badan Narkotika Nasional Kota Batu. Pertama, faktor internal terkait dengan kurangnya sarana dan prasarana yang mendukung pelaksanaan rehabilitasi bagi pecandu dan penyalahguna narkoba, selain itu juga kurangnya SDM dalam Klinik Pratama BNN Kota Batu. Kedua, faktor eksternal melibatkan kekhawatiran terhadap konsekuensi hukum, sehingga banyak orang yang enggan melapor, baik itu kepada keluarga maupun kerabat yang terlibat dalam masalah narkotika. Faktor eksternal lainnya adalah kurangnya antusiasme masyarakat terhadap sosialisasi yang dilakukan oleh BNN Kota Batu, sehingga pengetahuan masyarakat tentang rehabilitasi

menjadi minim.

3. Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) di Klinik Pratama BNN Kota Batu merupakan strategi perbaikan yang akan dilakukan kedepannya. Selain itu Program rehabilitasi perlu secara berkala dievaluasi untuk menilai efektivitasnya dan melakukan pembaruan jika diperlukan. Penggunaan data dan umpan balik dari pasien serta pemangku kepentingan lainnya membantu meningkatkan kualitas pelayanan rehabilitasi.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis merekomendasikan beberapa saran dibawah ini:

1. Meningkatkan koordinasi dan kerjasama antara pihak kepolisian, lembaga kesehatan, dan pihak terkait lainnya. Sosialisasi program rehabilitasi kepada semua pihak terkait juga penting untuk memastikan dukungan penuh dari semua sektor.
2. Memperkuat pendekatan holistik dalam program rehabilitasi dengan memperhatikan aspek psikologis, sosial, dan spiritual pasien. Integrasi layanan kesehatan mental dan dukungan psikososial dapat membantu pasien mengatasi tantangan yang lebih kompleks.
3. Membangun program pendampingan pasien yang berkelanjutan setelah selesai rehabilitasi. Pendampingan ini dapat mencakup pemantauan kesehatan, dukungan psikososial, dan bantuan dalam reintegrasi sosial dan pekerjaan.
4. Melakukan kampanye edukasi masyarakat untuk mengurangi stigma sosial terhadap mantan pengguna narkotika. Memahami masyarakat tentang proses rehabilitasi dan pentingnya memberikan dukungan kepada individu yang sedang pulih dapat menciptakan lingkungan yang lebih mendukung.
5. Menetapkan sistem pemantauan dan evaluasi rutin untuk mengukur efektivitas program rehabilitasi. Data yang terkumpul dapat digunakan untuk mengidentifikasi kelemahan dalam sistem dan melakukan perbaikan yang diperlukan.
6. Melibatkan keluarga pasien sebagai bagian integral dari program rehabilitasi. Mendukung keluarga untuk memahami peran mereka dalam proses penyembuhan dapat membantu menciptakan dukungan yang lebih besar bagi pasien.
7. Membangun kemitraan dengan pihak swasta dan LSM untuk mendukung program rehabilitasi. Bantuan finansial, pelatihan pekerjaan, dan dukungan lainnya dari sektor swasta dapat menjadi tambahan yang berharga dalam membantu reintegrasi pasien ke dalam masyarakat.
8. Meningkatkan keterbukaan dan komunikasi antara pihak penyelenggara program

rehabilitasi, pasien, keluarga, dan masyarakat. Transparansi ini dapat membangun kepercayaan dan mengurangi ketidakpastian terkait program rehabilitasi.

9. Meningkatkan sarana prasarana dengan membangun khusus Klinik Rehabilitasi Pasien sehingga tidak lagi berkumpul menjadi satu dengan Kantor BNN Kota Batu dan dapat menyediakan Klinik untuk pasien yang mungkin membutuhkan rawat inap.

Daftar Pustaka

Sumber Buku:

- Deputi Bidang Rehabilitasi BNN RI. 2015. *Pedoman Pelaksanaan Tugas dan Fungsi Rehabilitasi BNN Provinsi dan BNN Kabupaten/ Kota*. Badan Narkotika RI.
- Deputi Bidang Rehabilitasi BNN RI. 2016. *Standar Pelayanan Rehabilitasi Bagi Pecandu dan Korban Penyalahgunaan Narkoba*. Badan Narkotika Nasional RI.
- Gibson, Ivancevich, Donelly. 1985. *Organisasi*, Jilid I. Jakarta : Erlangga.
- Golose dkk. {2021}. *Survei Nasional Penyalahgunaan Narkoba Tahun 2021*. Pusat Penelitian, Data, dan Informasi Badan Narkotika Nasional Republik Indonesia
- Idrus, Muhammad. 2009. *Metode Penelitian Ilmu Sosial Edisi Kedua*. Jakarta: Erlangga.
- Imron Masyhuri, Thoha Mahmud, dkk. *Survei Nasional Penyalahgunaan Narkoba*. Jakarta Timur : Pusat Penelitian, Data, dan Informasi Badan Narkotika Nasional Republik Indonesia, 2021.
- Joze Raco. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya*. Jakarta. PT. Grasindo.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. 2002. Jakarta. Balai Pustaka. Hal. 284
- Miles dan Huberman. 1992. *Analisis data Kualitatif*. (Diterjemahkan Ole: Tjetjep Rohedi Rosidi). Jakarta: Universitas Indonesia.
- Moelyono Anton. *Kamus besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai pustaka, 1998.
- Siagian. 2018. *Buku Filsafat Administrasi*. Jakarta: PT Bumi aksara
- Soekanto Soerjono. *Suatu Pengantar Sosiologi*. Bandung: Rajawali Press, 1996.
- Sunaryo, *Dasar-Dasar Rehabilitasi dan Pekerjaan Sosial*, (Jakarta: Depdikbud Dirjen Dikti PPTG, 1995), hlm. 32
- Utami Diah Setia, dkk. *Pedoman Layanan Pascarehabilitasi*. Jakarta: Deputi Bidang Rehabilitasi BNN RI, 2022.
- Wicaksono, Purwo, Agung. 2013. *Efektivitas Program dan Pengelolaan Obyek Wisata*. Makasar: Universitas Hasanudin.
- Yamit, Zulian. 2017. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.

Sumber Jurnal:

- Andi winarni “implementasi rehabilitasi terhadap anak sebagai korban penyalahgunaan narkotika” program studi magister ilmu hukum fakultas hukum universitas hasanuddin Makassar, Tahun 2018
- Eka, 2017, *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Rumbai Pesisir*. Vol 9 No.2
- Fathor, M. (2022). *Efektivitas Pemanfaatan Aplikasi Berbasis Teknologi Informasi dalam rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian di Lingkungan Cabang Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur Wilayah Probolinggo* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Malang).
- Fazirah, E. N., Sunariyanto, S., & Abidin, A. Z. (2022). EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI PUSAT PEMBELAJARAN KELUARGA (PUSPAGA)(Studi Kasus di Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana Kota). *Respon Publik*, 16(9), 93-104.
- Joko Susanto, 2019, *Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin*. Vol 25 No. 2
- Kumalasari, I., Muchsin, S., & Sunariyanto, S. (2021). EFEKTIVITAS STRATEGI PENANGANAN COVID-19 MELALUI PENERAPAN KEBIJAKAN KAMPUNG TANGGUH BERDASARKAN PERMENDAGRI NO. 20 TAHUN 2020 TENTANG PERCEPATAN PENANGANAN COVID-19 DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH (Studi Pada Kampung Cempluk, Desa Kalisongo, Kecamatan Dau, Kabupaten Malang). *Respon Publik*, 15(2), 6-12.
- Muhammad Yamin., " Peran Badan Narkotika Nasional Dalam Pemberian Rehabilitasi Terhadap Pelaku Penyalahgunaan Narkotika ” 2021.
- Nurkasanah, N. dan Ghozali. 2020. Hubungan Dukungan Keluarga dan Dukungan Petugas Kesehatan dengan Motivasi Pulih pada klien di Balai Rehabilitasi BNN Tanah Merah. *Borneo Student Research*, vol. 1, no. 3, pp. 1927-1932.
- Sari, N. H. F., Muchsin, S., & Sunariyanto, S. (2019). Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pasien Bpjs (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Di Puskesmas (Studi Kasus Di Puskesmas Dinoyo Kota Malang). *Respon Publik*, 13(3), 113-121.
- Syafitrih, Z. E., Sunariyanto, S., & Afifuddin, A. (2023). Efektivitas Penerapan E-Govtment Melalui Sistem E-Tilang pada Satuan Lalu Lintas (Satlantas) Polrestabes Surabaya. *Respon Publik*, 17(9), 30-36.

Sumber Skripsi:

- Achmad Dzulfikar Musakkir “Efektivitas Program Rehabilitasi Medis Dan Sosial Korban

- Penyalahgunaan Narkotika Dan Obat-Obat Terlarang Dalam Perspektif Sosiologi Hukum” Makasar. 2016.
- Dewi, Liani Ahri Inka. 2023. “Pelaksanaan Rehabilitasi Bagi Penyalahguna Narkoba Di Badan Narkotika Nasional Kota Palopo”. Skripsi. Fakultas Syari’ah. Institut Agama Islam Negeri Palopo.
- Izlin, Rozita. 2021. “Analisis Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tambang Kabupaten Kampar”. Skripsi. Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru.
- Nurazizah. 2020. “Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie”. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
- Sa’adah, Neli. 2020. “Efektivitas Pelaksanaan Rehabilitasi Bagi Pecandu Dan Korban Penyalahgunaan Narkoba Di Badan Narkotika Nasional Provinsi Aceh”. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
- Vida, Sabella Arda. 2022. “Efektivitas Rehabilitasi Rawat Jalan Dalam Mengatasi Ketergantungan Narkotika Bagi Penyalahguna Narkoba (Studi di Badan Narkotika Nasional Kabupaten Batang)”. Skripsi. Fakultas Syariah Dan Hukum. Universitas Islam Negeri (UIN) Walisongo: Semarang.

Sumber Dokumen:

- Pasal 1 butir 23 KUHAP.
- Pasal 28 H ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- Peraturan Badan Narkotika Nasional Nomor 1 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan pada Lembaga Rehabilitasi di Lingkungan Badan Narkotika Nasional.
- Peraturan Bersama Tahun 2014 Tentang Penanganan Pecandu Narkotika dan Korban Penyalahgunaan Narkotika Ke Dalam Lembaga Rehabilitasi.
- Peraturan Daerah (PERDA) Kota Batu Nomor 1 Tahun 2019 Tentang Kota Layak Anak.
- Peraturan Kepala Badan Narkotika Nasional Nomor 3 Tahun 2015 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Narkotika Nasional Provinsi dan Badan Narkotika Nasional Kabupaten/Kota.
- Peraturan Kepala BNN No. 11 Tahun 2014 Tentang Tata Cara Penanganan Tersangka dan/atau Terdakwa Pecandu Narkotika dan Korban Penyalahgunaan Narkotika Ke Dalam Lembaga Rehabilitasi.
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 50 Tahun 2015 Tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Wajib Laporan dan Rehabilitasi Medis Bagi Pecandu, Penyalahguna, dan Korban Penyalahgunaan Narkotika.

- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2010 Tentang Badan Narkotika Nasional
- Surat Edaran Nomor: SE/98/X/KA/PB.06/2022/BNN Tentang Pelaksanaan Asesmen Terpadu di Lingkungan Badan Narkotika Nasional.
- Undang-undang Nomor 35 Tahun 2009 tentang Narkotika.
- Undang-undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Sumber Website:

- Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia. “Kamus Besar Bahasa Indonesia”, Rehabilitasi <http://kbbi.web.id/rehabilitasi> (Diakses pada 11 Oktober 2023 pukul 00.27 WIB).
- Badan Narkotika Nasional Kota Batu <https://batukota.bnn.go.id/>