

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Penyalahgunaan narkotika merupakan salah satu permasalahan serius yang dihadapi bangsa Indonesia. Dampaknya tidak hanya merusak kesehatan fisik dan mental individu, tetapi juga berpengaruh terhadap tatanan sosial, ekonomi, dan keamanan masyarakat. Narkotika dapat mengakibatkan ketergantungan, kehilangan produktivitas, serta meningkatkan angka kriminalitas. Oleh karena itu, upaya penanggulangan penyalahgunaan narkotika menjadi tanggung jawab bersama antara pemerintah, aparat penegak hukum, dan masyarakat.

Penyalahgunaan narkotika dari tahun ke tahun menunjukkan kecenderungan yang semakin meningkat, bahkan sampai saat ini penyalahgunaan narkotika di dunia tidak pernah kunjung berkurang. Ditinjau dari aspek penyalahgunaan narkotika, ketergantungan narkotika yang dikategorikan sebagai masalah kesehatan oleh United Nations Office on Drugs and Crime (UNODC), menempati ranking ke-20 dunia dalam daftar faktor penyebab terganggunya kesehatan. Bahkan di kelompok Negara berkembang penyalahgunaan narkotika tersebut menempati posisi ke-10 (*Laporan UNODC, 2017*).

Pelaksanaan rehabilitasi didasari oleh Pasal 54 Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2009 tentang Narkotika, yang menegaskan bahwa pecandu dan korban penyalahgunaan narkotika wajib menjalani rehabilitasi medis dan sosial. Proses ini tidak hanya berfungsi sebagai bentuk perawatan, tetapi juga sebagai perlindungan sosial serta bagian dari pemenuhan hak rehabilitasi bagi

pecandu yang dalam beberapa konteks hukum juga dipandang sebagai korban.

Meskipun telah memiliki dasar hukum yang kuat dan dukungan kelembagaan, tingkat penyalahgunaan narkoba di Indonesia masih menunjukkan tren yang mengkhawatirkan. Berdasarkan data BNN, pada tahun 2021 tercatat 1.184 kasus narkoba dengan 1.483 tersangka. Angka ini meningkat pada tahun 2022 menjadi 1.350 kasus dengan 1.748 tersangka, serta barang bukti mencapai 12,4 ton. Hingga pertengahan 2023, tercatat 1.125 kasus dengan 1.625 tersangka. Data ini menunjukkan bahwa prevalensi penyalahgunaan narkoba belum mengalami penurunan yang signifikan.

Berdasarkan data dari Pusat Penelitian, Data, dan Informasi BNN (Puslitdatin BNN) dalam Indonesia Drugs Report 2022, disebutkan bahwa “Prevalensi penyalahguna narkoba di Indonesia tahun 2021 mencapai 4,8 juta jiwa penduduk berusia 15–64 tahun.” (BNN, 2022). Angka tersebut menunjukkan bahwa masalah penyalahgunaan narkoba masih cukup tinggi dan perlu penanganan yang komprehensif, terutama melalui layanan rehabilitasi yang efektif.

Selain itu, menurut data terbaru BNN yang dikutip dari CNN Indonesia (2025), “BNN memperkirakan terdapat sekitar 3,3 juta pengguna narkoba di Indonesia.” (*BNN dalam CNN Indonesia, 2025*). Angka ini menegaskan bahwa meskipun berbagai program telah dijalankan, jumlah pengguna aktif narkoba di Indonesia masih sangat besar.

BNN juga menegaskan bahwa kekambuhan merupakan tantangan besar dalam proses pemulihan. Dalam artikel resmi di laman BNN disebutkan

bahwa “Relapse atau kambuh kembali menyalahgunakan narkoba merupakan bagian dari proses pemulihan yang kompleks. Sugesti atau kecenderungan untuk menggunakan masih akan terasa apabila kondisi psikologis maupun lingkungan tidak mendukung.” (BNN, 2023, sumber: [bnn.go.id/kambuh-relapse](http://bnn.go.id/kambuh-relapse)).

Berdasarkan kasus yang ditangani oleh Polres Hulu Sungai Utara (HSU) menunjukkan komitmen kuat dalam memerangi narkoba di wilayahnya. Hal ini dibuktikan dengan gencarnya operasi pemberantasan yang dilakukan sepanjang tahun 2024. Melalui Operasi Sikat Intan dan Operasi Antik Intan, Polres HSU berhasil mengungkap 18 kasus narkoba dengan total barang bukti 114,39 gram sabu, 0,3 gram ganja, dan 3 butir ekstasi. Sebanyak 23 orang tersangka diamankan dan dijerat pasal terkait peredaran Narkotika..

Dalam Kualitas Pelayanan Rehabilitasi pada Klinik Pratama di Badan Narkotika Nasional Kabupaten (BNNK) Hulu Sungai Utara, penulis menemukan beberapa kendala atau permasalahan yaitu:

1. Keterbatasan sumber daya manusia, layanan rehabilitasi penyalahguna narkotika hanya didukung oleh satu orang psikolog. Kondisi ini menyebabkan layanan konseling dan pendampingan psikologis belum dapat diberikan secara maksimal kepada seluruh klien, sehingga berpengaruh terhadap efektivitas proses pemulihan. (*Sumber Data: Hasil Observasi di Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara Tahun 2025*)

2. Keterbatasan sarana dan prasarana klinik, Fasilitas klinik rehabilitasi masih belum memadai, ditandai dengan keterbatasan ruang pelayanan, tidak tersedianya ruang khusus tes urine. Keadaan tersebut menghambat pelaksanaan pemeriksaan dan pemantauan kondisi klien secara optimal. *(Sumber Data: Hasil Observasi di Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara Tahun 2025).*
3. Kesibukan petugas dan benturan jadwal pelayanan, petugas bisa saja sedang menangani pasien lain atau memiliki tugas yang bersamaan, sehingga pelayanan menjadi tertunda dan waktu tunggu klien lebih lama. Kondisi ini dapat memengaruhi kelancaran serta kualitas pelayanan pada klinik. *(Sumber Data: Hasil Observasi di Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara Tahun 2025).*

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “**Kualitas Pelayanan Rehabilitasi pada Klinik Pratama di Badan Narkotika Nasional Kabupaten (BNNK) Hulu Sungai Utara**”.

## **1.2 Fokus Penelitian**

Fokus penelitian disini dimaksudkan untuk mempertegas ruang lingkup masalah yang akan dibahas, agar tidak menimbulkan terlalu luasnya penafsiran mengenai permasalahan dan pembahasan terhadap permasalahan pun menjadi terarah dan tidak menyimpang dari pokok permasalahan yang peneliti bahas. Maka peneliti memfokuskan menurut Parasuraman & berry (2012),

terdapat lima dimensi pokok dalam kualitas pelayanan publik dalam SERVQUAL adalah sebagai berikut:

1. *Tangibles* (bukti fisik)
2. *Reliability* (keandalan)
3. *Responsiveness* (ketanggapan)
4. *Assurance* (jaminan)
5. *Empathy* (empati)

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan fokus penelitian yang telah diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah Kualitas Pelayanan Rehabilitasi pada Klinik Pratama di Badan Narkotika Nasional Kabupaten (BNNK) Hulu Sungai Utara?
2. Faktor-faktor apa sajakah yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Rehabilitasi pada Klinik Pratama di Badan Narkotika Nasional Kabupaten (BNNK) Hulu Sungai Utara?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Rehabilitasi pada Klinik Pratama di Badan Narkotika Nasional Kabupaten (BNNK) Hulu Sungai Utara
2. Untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Rehabilitasi pada Klinik Pratama di Badan Narkotika Nasional Kabupaten (BNNK) Hulu Sungai Utara.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan yang telah dirumuskan diatas, maka diharapkan penelitian ini mempunyai manfaat sebagai berikut:

### **1. Manfaat Teoritis**

Dari aspek akademik/keilmuan penelitian ini diharapkan dapat menambah atau memperkaya pengetahuan tentang teori-teori kualitas pelayanan dalam bidang ilmu administrasi negara terutama dalam hal standar kualitas pelayanan publik.

### **2. Manfaat Praktis**

Dari hasil penelitian ini diharapkan memberikan masukan yang bermanfaat bagi BNNK Hulu Sungai Utara dalam meningkatkan kualitas dan efektivitas layanan rehabilitasi rawat jalan, sehingga dapat membantu lebih banyak klien untuk pulih dan kembali produktif di masyarakat.