

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Hasil Penelitian Terdahulu

1. Ni'mah Rofikah (2024) Dalam penelitiannya yang berjudul "**Kualitas pelayanan Rehabilitasi Pada Badan Narkotika Nasional Kabupaten Balangan**", Program Studi Administrasi Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai. Kesimpulan dari penelitian ini adalah Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan rehabilitasi pada Badan Narkotika Nasional Kabupaten Balangan dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Karena permasalahannya yaitu tidak memiliki ruang konseling dan sumber daya manusia masih kurang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif-kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan tersebut cukup baik yaitu sarana parasarana, dan ketepatan waktu. Sedangkan indikator yang baik yaitu penampilan petugas, keadaan lingkungan, pelayanan yang sama, sikap yang simpatik, akurasi yang tinggi, melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat, respon petugas, pengetahuan, kesopansantunan, kemampuan, memiliki pengertian dan pengetahuan, memahami kebutuhan pelanggan dan memiliki waktu. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan rehabilitasi pada Badan Narkotika Nasional Kabupaten Balangan disarankan perlu membuat ruangan khusus konseling serta menambah sumber daya manusianya.

2. Garien Wahyu Abdillah (2022), Dalam penelitiannya yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Rehabilitasi Sosial Bagi Penyembuhan Korban Penyalahguna Narkoba”** Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Wijaya Putra. Kesimpulan dari penelitian ini penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penanganan korban narkoba di yayasan rehabilitasi sosial Rumah Sehat Orbit Surabaya selain itu juga untuk mengetahui kesesuaian penanganan di yayasan rehabilitasi Rumah Sehat Orbit Surabaya. Penelitian ini merupakan penelitian hukum empiris yang bersifat deskriptif. Lokasi penelitian di Yayasan Rehabilitasi Rumah Orbit Surabaya. Jumlah responden 3 orang yaitu: 1) Bapak Munif selaku koordinator yayasan dan 2) mbak Ike selaku konselor Yayasan Rehabilitasi 3) Andre selaku klien Rehabilitasi. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data utama, sedangkan data sekunder digunakan untuk mendukung data primer. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah melalui wawancara dan penelitian kepustakaan. Analisis data kualitatif dengan model interaktif data yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, menarik kesimpulan. Berdasarkan penelitian ini diperoleh hasil bahwa Di Yayasan Rehabilitasi Rumah Sehat Orbit Surabaya menggunakan metode utama dalam penanganan klien narkoba yaitu rehabilitasi dengan metode sosial metode-metode penanganan yang digunakan juga tidak melanggar dan telah sesuai dengan aturan perundangan yang berlaku yaitu Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1997 tentang Narkotika dalam hal rehabilitasi korban narkoba. Meskipun dalam

pelaksanaannya masih banyak kekurangan dalam penanganan korban narkoba namun metode-metode penanganan yang di gunakan sudah cukup efektif untuk menyembuhkan para korban narkoba di Yayasan Rehabilitasi Rumah Sehat Orbit Surabaya Bahwa dilihat dari sudut pandang pelayanan penanganan korban narkoba di Yayasan Rehabilitasi Mental Sinai Sukoharjo sudah sesuai. Dalam penanganan korban sangat mengedepankan hak-hak asasi korban untuk kembali hidup normal tanpa ketergantungan narkoba. Kemudian di Yayasan Rehabilitasi Rumah Sehat Orbit Surabaya sangat melindungi korban dari ketergantungan narkoba dengan melakukan bimbingan sosial. Jadi dengan mengedepankan hak - hak asasi korban dan melakukan perlindungan terhadap korban maka telah sesuai.

3. Raudatul Zannah (2022), Dalam penelitiannya yang berjudul **“Pelayanan Rehabilitasi Pada Kantor Badan Narkotika Nasional Kabupaten Hulu Sungai Utara”** Program Studi Administrasi Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai. Kesimpulan dari penelitian ini adalah Badan Narkotika Nasional Kabupaten Hulu Sungai Utaramemberikan pelayananrehabilitasi berupa rawat jalanmerupakan kegiatan rehabilitasi yang didalamnya terdapat metode konselingantara pasien dengan perawat rehabilitasi, dilakukanselama delapan kali pertemuan. Dijadwalkan satu minggu untuk satu kalipertemuan. Biasanya, pasien mendapatkan cobaan ditengah jalan. Dimingguketiga biasanya pasien rehab rentan kembali lagi untuk mengonsumsinarkoba. Tidak sampai 8 (delapan)kali pertemuan pasien sudah berhentiditengah jalan.

Menggunakan metode kualitatif dengan reduksi data, penyajian data serta penarikan kesimpulan, selain itu standar pelayanan ditopang dengan data-data dukung. Pelayanan Rehabilitasi BNN Hulu Sungai Utara masih belum terdapat ruang tunggu khusus untuk pasien, meski begitu pelayanan tentang rehabilitasi tetap dimaksimalkan, hanya saja untuk pegawai yang menangani reabilitasi sebenarnya masih kurang dikarenakan belum adanya tenaga konselor dan psikolog yang menangani pasien rehab, disarankan Kepada BNNK HSU agar menyampaikan informasi kepada masyarakat yang kurang tahu tentang rehabilitasi rawat jalan yang ada pada Kantor BNNK HSU supaya melakukan kegiatan sosialisasi lebih giat lagi, tidak hanya di Kecamatan ataupun sekolah tetapi juga pada Desa, baik secara langsung berupa tatap muka atau secara tidak langsung melalui pembagian brosur atau pamflet, maupun melalui media sosial.

2.2 Tinjauan Teoritis

Pada landasan teori berikut, peneliti akan menjelaskan beberapa teori yang digunakan sebagai acuan dalam mengkaji penelitian. Pada bab ini akan dijelaskan secara beruntun beberapa teori dan bahan pustaka berdasarkan pengertian para ahli. Teori merupakan hal yang penting dalam suatu penelitian karena berfungsi sebagai landasan untuk mendapatkan data dalam penelitian ini, baik teori inti maupun teori pendukung.

2.2.1 Kualitas

1. Pengertian Kualitas

Kualitas merupakan topik yang hangat di dunia bisnis dan akademisi. Namun demikian, istilah tersebut memerlukan tanggapan secara hati-hati dan perlu mendapat penafsiran secara cermat. Pengertian Kualitas Menurut beberapa ahli yang banyak dikenal antara lain:

Menurut Kotler (Dr. Meithiana Indrasari, 2019:55) mendefinisikan kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Suatu barang atau jasa akan dinilai bermutu apabila dapat 10 memenuhi ekspektasi atau harapan konsumen akan nilai produk tersebut.

Tim Penyusun Kamus Bahasa Indonesia (1994, h. 705) mendefinisikan optimalisasi sebagai proses atau tindakan untuk mengoptimalkan, yang berarti menjadikan sesuatu paling baik, paling tinggi, atau paling menguntungkan. Dalam konteks ini, optimalisasi diartikan sebagai pencapaian hasil sesuai dengan keinginan, sehingga optimalisasi merupakan usaha untuk mencapai hasil yang diharapkan secara efektif dan efisien. Selain itu, optimalisasi juga dipahami sebagai ukuran di mana semua kebutuhan dapat dipenuhi dari kegiatan yang dilaksanakan.

Menurut Gaspersz (Ramlawati, 2020:4) Pengertian Kualitas atas pengertian konvensional dan pengertian strategik. Pengertian konvensional dari kualitas menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti: performance (Performansi), Reliability (Keandalan), Ease of use (Mudah dan penggunaan), Estetika (Esthetics), dan sebagainya. Goetsch & Davis dalam Tjiptono (2020:115) kualitas sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

2. Pentingnya Kualitas

Kualitas adalah suatu hal yang penting dalam sebuah perusahaan. Ada tujuh alasan perlunya kualitas bagi sebuah 11 perusahaan yang dikemukakan oleh Russel dan Taylor dalam Ariani (2020:36) yaitu:

- a. Reputasi perusahaan atau organisasi yang telah menghasilkan suatu produk atau jasa yang berkualitas akan mendapat predikat sebagai perusahaan yang mengutamakan kualitas. Oleh karena itu, perusahaan atau organisasi menjadi dikenal oleh masyarakat luas dan mendapatkan nilai "lebih" di mata masyarakat.
- b. Penurunan Biaya Dalam paradigma lama, untuk menghasilkan produk berkualitas selalu membawa dampak pada peningkatan biaya. Suatu produk yang berkualitas selalu identik dengan harga mahal. Sementara paradigma

baru mengatakan bahwa untuk menghasilkan produk atau jasa yang berkualitas perusahaan atau organisasi tidak harus mengeluarkan biaya tinggi karena sudah berorientasi pada kepuasan pelanggan.

- c. Peningkatan Pangsa Pasar, Pangsa pasar akan meningkat bila minimalisasi biaya tercapai, karena organisasi atau perusahaan dapat meminimalisir harga, meskipun kualitas tetap menjadi yang paling utama.
- d. Pertanggungjawaban Produk dan Jasa Semakin meningkatnya persaingan kualitas produk atau jasa yang dihasilkan maka semakin menuntut perusahaan atau organisasi untuk selalu bertanggung jawab dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan sehingga diperlukan standar yang tidak hanya standar sistem manajemen kualitas melainkan juga standar kualitas produk dan jasa.
- e. Dampak Internasional bila mampu menawarkan produk atau jasa yang berkualitas selain di pasar lokal maka produk dan jasa yang ditawarkan juga akan dikenal dan diterima pasar internasional. Hal ini akan menimbulkan kesan yang baik terhadap perusahaan atau organisasi yang menghasilkan produk atau menawarkan jasa yang berkualitas.
- f. Penampilan Produk dan Jasa Kualitas akan membuat produk atau jasa dikenal sehingga membuat perusahaan atau organisasi yang menghasilkan produk atau menawarkan jasa

juga dikenal dan dipercaya masyarakat luas. Hal ini membuat tingkat kepercayaan pelanggan atau masyarakat akan bertambah sehingga perusahaan akan lebih dihargai.

- g. Kualitas yang Dirasakan Persaingan sekarang bukan lagi masalah harga melainkan kualitas produk dan jasa yang dihasilkan. Hal inilah yang mendorong konsumen untuk mau membeli produk atau barang dengan harga tinggi namun juga berkualitas tinggi. Oleh karena itu, yang dimaksud kualitas bukan hanya kualitas produk atau jasa itu sendiri melainkan kualitas secara menyeluruh (total quality).

2.2.2 Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Istilah pelayanan dalam bahasa Inggris adalah “service” A.S. Moenir (2016:26-27) mendefinisikan “pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat kepuasan hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung pada penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna”.

Berdasarkan UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, antara lain berisi:

- a. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan

administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

- b. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- c. Atasan satuan kerja penyelenggara adalah pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan bentuk kerja yang melaksanakan pelayanan publik.
- d. Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik.
- e. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam Organisasi Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
- f. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang-perorangan, kelompok, maupun

badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.

- g. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
- h. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
- i. Sistem informasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut Sistem Informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan latin, tulisan dalam bentuk huruf braille, bahasa gambar atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual maupun elektronik.
- j. Mediasi adalah penyelesaian sengketa pelayanan publik antara para pihak melalui bantuan, baik oleh ombudsman sendiri maupun melalui mediator yang dibentuk oleh ombudsman.

- k. Ajudikasi adalah proses penyelesaian sengketa pelayanan publik antara para pihak yang diputus oleh ombudsman.
- l. Menteri adalah menteri yang bertanggung jawab di bidang pendayagunaan aparatur negara.

Kurniawan Dalam Hadiwijoyo dkk (2021:61) menyatakan: "Pelayanan Publik adalah pemberian pelayanan keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang diterapkan".

Berdasarkan pendapat di atas, secara garis besar dapat dikatakan bahwa pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh organisasi kepada masyarakat yang mempunyai kepentingan dan dilaksanakan berdasarkan prosedur dan peraturan. Bagi institusi publik, yaitu pemerintah, kondisi tersebut menjadi sangat penting untuk dicermati karena pelayanan publik merupakan leading sector bagi pemerintah dalam menjalankan tugasnya. Manakala pelayanan publik diberikan oleh pemerintah tidak atau kurang memberikan kepuasan kepada masyarakat atas layanan yang diberikan.

Selanjutnya, menurut Sinambela Dalam Hadiwijoyo dkk (2021:61), pelayanan publik adalah sebagai berikut.

"Pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau

kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat".

Berdasarkan pendapat di atas pelayanan publik tidak hanya melayani, melainkan adanya kepuasan bagi pihak-pihak yang dilayani yaitu masyarakat. Sedangkan menurut Hayat (2017:23), yaitu:

"Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik".

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha

Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Karenanya, birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik dan profesional.

2. Kualitas Pelayanan Publik

Penyediaan layanan yang memuaskan adalah salah satu cara bagi penyedia untuk menjamin kepuasan bagi mereka yang menerima layanan. Apabila layanan yang diterima sesuai dengan ekspektasi penerima, maka dapat disimpulkan bahwa penyedia layanan memiliki standar kualitas yang tinggi. Namun, jika layanan yang didapatkan ternyata kurang memuaskan dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan tersebut bisa dianggap rendah.

Menurut Parasuraman & Berry (2012), terdapat lima dimensi pokok dalam kualitas pelayanan publik dalam SERVQUAL adalah sebagai berikut:

- a. *Tangibles* atau bukti fisik, yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas (gedung, dan lain sebagainya),

perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

- b. *Reliability* atau keandalan, yaitu kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
- c. *Responsiveness* atau ketanggapan, yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan.
- d. *Assurance* atau jaminan dan kepastian, yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain, komunikasi (communication), kredibilitas (credibility), keamanan (security), kompeten (competence), dan sopan santun (courtesy).
- e. *Empathy* yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupa memahami keinginan konsumen.

Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

3. Etika Pelayanan Publik

Etika pelayanan publik adalah suatu tata cara dalam melayani publik dengan menggunakan kebiasaan yang mengandung nilai-nilai hidup dan hukum atau norma yang mengatur tingkah laku manusia yang dianggap baik. Etika menitikberatkan tentang sikap, tindakan dan perilaku manusia dalam berhubungan dengan sesamanya, baik dalam masyarakat maupun organisasi publik. Etika mempunyai peran penting dalam praktek administrasi publik. Paradigma "dikotomi politik dan administrasi", sebagaimana dijelaskan oleh Wilson Widodo dalam Sri Agusmila (2023:29), menegaskan bahwa pemerintah memiliki dua fungsi yang berbeda, yaitu fungsi politik yang berkaitan dengan pembuatan kebijakan public policy making dan fungsi administrasi, yaitu berkenaan dengan pelaksanaan kebijakan.

Dalam dunia pelayanan publik, etika diartikan sebagai filsafat moral atau nilai, dan disebut dengan "profesional standars" (kode etik) atau "right rules of conduct" (aturan perilaku yang benar) yang seharusnya dipatuhi oleh pemberi pelayanan publik. Sebuah kode etik merumuskan berbagai tindakan apa, kelakuan mana, dan sikap bagaimana yang wajib

dijalankan atau dihindari oleh para pemberi pelayanan. Aplikasi etika dan moral dalam praktek dapat dilihat dari kode etik yang dimiliki oleh birokrasi publik. Kode etik di Indonesia masih terbatas pada beberapa kalangan seperti ahli hukum dan kedokteran. Kode etik bagi kalangan profesi yang lain masih belum ada, meskipun banyak yang berpendapat bahwa nilai-nilai agama dan etika moral Pancasila sebenarnya sudah cukup untuk menjadi pegangan bekerja atau bertingkah laku, dan yang menjadi masalah sebenarnya adalah bagaimana implementasi dari nilai-nilai tersebut.

2.2.3 Rehabilitasi

1. Pengertian Rehabilitasi

Pengertian Rehabilitasi Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), rehabilitasi adalah pemulihan kepada kedudukan (keadaan, nama baik) yang dahulu (semula), atau perbaikan anggota tubuh yang cacat dan sebagainya atas individu (misalnya pasien rumah sakit, korban bencana) supaya menjadi manusia yang berguna dan memiliki tempat dalam masyarakat. Suparlan mendefinisikan rehabilitasi yakni suatu proses kegiatan untuk memperbaiki kembali dan mengembangkan fisik, kemampuan serta mental seseorang sehingga orang itu dapat mengatasi masalah kesejahteraan sosial bagi dirinya serta keluarganya.

Berdasarkan Pasal 1 butir 23 KUHAP yang berbunyi *“Rehabilitasi merupakan hak seseorang untuk mendapat pemulihan hak-nya dalam kemampuan, kedudukan dan harkat serta martabatnya yang diberikan pada tingkat penyidikan, penuntutan atau peradilan karena ditangkap, ditahan, dituntut ataupun diadili tanpa alasan yang berdasarkan undang-undang atau karena kekeliruan mengenai orangnya atau hukum yang diterapkan menurut acara yang diatur dalam undang-undang.”*

Rehabilitasi adalah bentuk program untuk memulihkan atau menyembuhkan keadaan seseorang baik dari segi fisik, psikologis maupun sosialnya. Selain itu, rehabilitasi juga dipergunakan sebagai perawatan untuk menyembuhkan dan menghilangkan ketergantungan narkotika bagi pecandu narkoba, penyalahguna narkoba dan korban penyalahgunaan narkoba.

Rehabilitasi medis dan/atau rehabilitasi sosial dapat berbentuk rehabilitasi rawat inap dan rehabilitasi rawat jalan. Rehabilitasi rawat inap yakni layanan rehabilitasi yang dilaksanakan dengan menginap di suatu instansi atau lembaga yang menyediakan rawat inap bagi pecandu dan penyalahguna narkotika. Sedangkan rehabilitasi rawat jalan yakni layanan rehabilitasi tanpa menginap yang diberikan kepada pecandu dan penyalahguna narkotika dalam kurun waktu tertentu agar klien dapat pulih kembali.

Rehabilitasi bisa diajukan oleh seseorang secara sukarela (voluntary) atau seseorang yang sedang menjalani proses penyidikan (compulsory). Tidak semua orang bisa mengajukan permintaan rehabilitasi, hanya pihak-pihak tertentu yang boleh mengajukan antara lain pecandu/pengguna dan keluarga apabila dilakukan secara sukarela, dan permintaan dari penyidik apabila bagi tersangka yang tertangkap tangan oleh kepolisian. Dengan demikian, dari pengertian-pengertian diatas dapat diambil simpulan bahwa rehabilitasi merupakan proses pemulihan kedudukan yakni kemampuan dan harkat serta martabat seseorang baik secara fisik, psikologis maupun sosialnya kembali kepada keadaan seperti semula akibat dari penyalahgunaan narkoba.

2. Tujuan Rehabilitasi

Tujuan rehabilitasi yakni tersedianya dan terlaksananya proses rehabilitasi secara komprehensif bagi pecandu dan penyalahguna Narkotika. Tercapainya tujuan rehabilitasi tersebut merupakan sebuah langkah untuk memulihkan pecandu dan penyalahguna narkotika yang dimulai dengan memberikan pembinaan. Hal ini selaras dengan pandangan baru terkait fungsi pemidanaan yang tidak lagi berpegang pada efek penjeraan akan tetapi kepada usaha rehabilitatif yang menekankan pada kesadaran diri pecandu narkotika dan penyalahguna narkotika untuk menyadari kesalahannya agar tidak mengulangi

perbuatannya serta kembali menjadi bagian masyarakat yang bertanggung jawab terhadap diri, keluarga dan masyarakat, serta berguna bagi bangsa dan negara.

3. Tahapan Rehabilitasi

Terdapat beberapa tahapan dari proses rehabilitasi bagi pecandu dan penyalahguna narkotika. Berikut tahapan-tahapannya antara lain:

- a. Tahap Rehabilitasi Medis (Detoksifikasi), tahap ini pasien pecandu narkotika diperiksa oleh dokter yang memang sudah berpengalaman dan terlatih. Mereka diperiksa secara keseluruhan, baik dari fisik maupun mentalnya. Kewenangan apakah pecandu perlu diberikan obat tertentu untuk mengurangi gejala putus zat (sakau) yang ia derita itu juga tergantung keputusan dokter yang menangani. Ketika akan memberikan obat kepada pecandu juga harus memperhatikan jenis narkoba apa yang dipakai dan seberapa berat dan ringannya gejala putus zat yang diderita.
- b. Tahap Rehabilitasi Nonmedis, memasuki tahap ini pecandu narkoba ikut serta dalam proses rehabilitasi. Indonesia telah membangun beberapa tempat rehabilitasi untuk pecandu narkoba. Beberapa tempat rehabilitasi yang berada di dalam naungan Badan Narkotika Nasional (BNN) antara lain Baddako (Makassar), Lido (Kampus Unitra) dan juga di daerah Samarinda. Terdapat beberapa program rehabilitasi

yang dicanangkan oleh beberapa tempat rehabilitasi tersebut, diantaranya yakni program therapeutic communities dan 12 steps (dua belas langkah, pendekatan keagamaan dan lain-lain).

- c. Tahap Bina Lanjut (Pascarehabilitasi), pascarehabilitasi bertujuan untuk membantu klien mempertahankan pemulihannya dan membantu dalam meningkatkan kualitas hidup. Pascarehabilitasi dapat diikuti oleh klien yang sudah menyelesaikan rehabilitasi di IBM, Klinik IPWL (Institut Penerima Wajib Lapor) BNNP/BNNK serta lembaga rehabilitasi milik pemerintah maupun masyarakat lainnya. Akan dilakukan pengukuran perkembangan tahap awal yang terdiri dari pemeriksaan urin, pengukuran indeks kualitas hidup World Health Organization Quality of Life (WHOQoL) dan pengukuran perkembangan motivasi University of Rhode Island Change Assessment Scale (URICA). Tetapi jika klien sudah memiliki hasil evaluasi tahap awal, maka dapat langsung dilakukan penilaian pascarehabilitasi. Hasil penilaian tersebut nantinya digunakan sebagai dasar dalam menentukan kebutuhan layanan pascarehabilitasi bagi pecandu dan peyalahguna narkotika. Penilaian pascarehabilitasi mengacu pada aspek kekuatan dan kelemahan klien dengan menggunakan penilaian dari instrumen kapital pemulihan dan instrumen minat bakat.

2.2.4 Badan Narkotika Nasional

1. Pengertian Badan Narkotika Nasional

Badan Narkotika Nasional (BNN) adalah organisasi pemerintah non Kementerian Indonesia yang bertanggung jawab untuk pencegahan, penindakan dan penjualan obat-obatan, bahan kimia perintis dan bahan tambahan lainnya, kecuali tembakau dan alkohol. Kepala Badan Narkotika Nasional melapor langsung kepada Presiden bersama dengan Kepala Kepolisian Republik Indonesia. Dasar hukum untuk Badan Narkotika Nasional adalah UU No.35 Tahun 2009 tentang narkoba. Adapun tugas Badan Narkotika Nasional antara lain:

Membuat dan melaksanakan kebijakan nasional untuk pencegahan dan penyalahgunaan narkoba dan peredaran narkotika dan bahan-bahannya. Tugas Badan Narkotika Nasional dalam pencegahan pengedaran narkoba dapat dirinci sebagai berikut:

- a. Bekerjasama dengan kepala kepolisian Republik Indonesia dalam melakukan pencegahan dan pemberantasan penyalahgunaan narkotika dan bahan-bahan pembuatannya.
- b. Mencegah dan memberantas penyalahgunaan dan peredaran gelap Narkotika dan Prekursor Narkotika.
- c. Memantau, mengarahkan dan meningkatkan kegiatan publik di bidang pencegahan penyalahgunaan narkoba dan zat psikotropika. Memberdayakan masyarakat dalam

pengecahan penyalahgunaan narkoba dan perdagangan gelap.

- d. Meningkatkan kemampuan lembaga rehabilitasi medis dan rehabilitasi sosial pecandu Narkotika, baik yang diselenggarakan pemerintah maupun masyarakat;
- e. Melakukan kerjasama bilateral dan multilateral, baik internasional maupun nasional, guna mencegah dan memberantas peredaran gelap narkoba dan bahan pembuatan narkoba.

2.3 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan pengalaman yang penulis peroleh tentang beberapa yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Rehabilitasi pada Klinik Pratama Badan Narkotika Nasional Kabupaten (BNNK) Hulu Sungai Utara dapat kita lihat pada kerangka pemikiran berikut.

Pada penelitian ini peneliti memfokuskan kepada menurut Parasuraman & Berry (2012), terdapat lima dimensi pokok dalam kualitas pelayanan publik dalam SERVQUAL adalah ialah:

1. *Tangibles* (bukti fisik) yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya lainnya.
2. *Reliability* (keandalan) yaitu ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar.
3. *Responsiveness* (ketanggapan) yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.

4. *Assurance* (jaminan) yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.
5. *Empathy* (empati) yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

