

ABSTRAK

AYU ELISA, NPM: 2022343, JUDUL “KUALITAS PELAYANAN REHABILITASI PADA KLINIK PRATAMA DI BADAN NARKOTIKA NASIONAL KABUPATEN (BNNK) HULU SUNGAI UTARA”. Dibawah bimbingan bapak **Dr. Reno Affrian, S.Sos, M.AP** sebagai pembimbing I, dan bapak **Drs. H. Hasbi Salim, M.Pd** sebagai pembimbing II.

Permasalahan yang dihadapi dalam kualitas pelayanan rehabilitasi adalah keterbatasan sumber daya manusia, keterbatasan sarana dan prasarana klinik dan kesibukan petugas dan benturan jadwal pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan rehabilitasi pada klinik pratama di badan narkotika nasional kabupaten hulu sungai utara dan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhinya.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Dengan tipe penelitian Diskriptif-Kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Dengan teknik *purposive sampling* informan 12 orang. Setelah data terkumpul kemudian dianalisis dengan teknik kondensasi data, penyajian data, penarikan kesimpulan atau verifikasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan rehabilitasi pada klinik pratama di badan narkotika nasional kabupaten hulu sungai utara tergolong cukup baik. Berdasarkan indikator *tangibles* (bukti fisik), pelayanan masih belum optimal karena keterbatasan sarana dan prasarana serta jumlah tenaga profesional. Pada indikator *reliability* (keandalan), pelayanan telah berjalan baik karena petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur dan jadwal yang ditetapkan. Pada indikator *responsiveness* (ketanggapan) menunjukkan hasil yang baik, ditandai dengan ketanggapan petugas dalam merespon kebutuhan dan keluhan klien. Pada indikator *assurance* (jaminan) menunjukkan hasil yang baik petugas mampu memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada klien melalui sikap sopan, ramah, dan kompeten. Pada indikator *empathy* (empati) menunjukkan hasil yang baik karena petugas memberikan perhatian, motivasi, serta pendekatan yang tidak menghakimi kepada klien. Adapun faktor penghambat kualitas pelayanan rehabilitasi meliputi keterbatasan anggaran untuk pengadaan fasilitas klinik, distribusi SDM tidak merata, manajemen waktu yang kurang efektif sedangkan faktor pendukungnya adalah kemampuan petugas yang telah tersertifikasi.

Berdasarkan hasil penelitian ini disarankan agar Badan Narkotika Nasional Kabupaten Hulu Sungai Utara dapat meningkatkan kualitas pelayanan rehabilitasi melalui penambahan tenaga profesional, pemenuhan sarana dan prasarana klinik, serta peningkatan upaya pendampingan dan motivasi kepada klien agar mengikuti program rehabilitasi secara konsisten.

ABSTRACT

AYU ELISA, NPM: 2022343, TITLE “QUALITY OF REHABILITATION SERVICES AT THE PRIMARY CLINIC OF THE NATIONAL NARCOTICS AGENCY (BNNK) OF HULU SUNGAI UTARA REGENCY.” Under the guidance of Mr. **Dr. Reno Affrian, S.Sos, M.AP** as the first supervisor, and Mr. **Drs. H. Hasbi Salim, M.Pd** as the second supervisor.

The problems encountered in the quality of rehabilitation services include limited human resources, inadequate clinic facilities and infrastructure, and irregular client attendance. This study aims to determine the quality of rehabilitation services at the Primary Clinic of the National Narcotics Agency of Hulu Sungai Utara Regency and to identify the factors influencing it.

This research employs a qualitative research method with a descriptive-qualitative approach. Data collection techniques consist of observation, interviews, and documentation. Informants were selected using purposive sampling, involving 12 individuals. After data collection, the data were analyzed through data condensation, data presentation, and conclusion drawing or verification.

The results of the study indicate that the quality of rehabilitation services at the primary clinic at the National Narcotics Agency in Hulu Sungai Utara Regency is quite good. Based on tangible indicators (physical evidence), services are still not optimal due to limited facilities and infrastructure and the number of professional staff. In terms of reliability, services have been running well because officers provide services according to established procedures and schedules. The responsiveness indicator shows good results, marked by the responsiveness of officers in responding to client needs and complaints. The assurance indicator shows good results, officers are able to provide a sense of security and trust to clients through polite, friendly, and competent attitudes. The empathy indicator shows good results because officers provide attention, motivation, and a non-judgmental approach to clients. Factors inhibiting the quality of rehabilitation services include limited budgets for the procurement of clinical facilities, uneven distribution of human resources, and ineffective time management, while supporting factors are the capabilities of certified officer.

Based on these findings, it is recommended that the National Narcotics Agency of Hulu Sungai Utara Regency improve the quality of rehabilitation services by increasing the number of professional staff, enhancing clinic facilities and infrastructure, and strengthening client assistance and motivation efforts to ensure consistent participation in the rehabilitation program.