

MANAJEMEN PELAYANAN REHABILITASI RAWAT JALAN DI BADAN NARKOTIKA NASIONAL KOTA JAKARTA SELATAN

Raden Intan Nursyamsi, Dyah Lituhayu

Program Studi S1 Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Jalan
Prof. Soedarto, S. H., Tembalang, Kota Semarang, Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407, Faksimile (024) 7465405

Laman: www.fisip.undip.ac.id

Email: fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

Drug abuse remains a serious problem that requires comprehensive handling through prevention, law enforcement, and rehabilitation. One of the government's efforts is providing outpatient rehabilitation services through the National Narcotics Agency (BNN). From a public administration perspective, rehabilitation services are considered a form of public service that requires proper management to ensure service objectives are achieved. However, the implementation of outpatient rehabilitation services at the National Narcotics Agency of South Jakarta still faces several challenges, such as the imbalance between service capacity and the number of clients, as well as the low completion rate of rehabilitation programs. This study aims to analyze the management of outpatient rehabilitation services at the National Narcotics Agency of South Jakarta and to identify the factors supporting the implementation of service management. This research uses a descriptive qualitative method with data collection techniques including interviews, observation, documentation, and literature study. The research informants consist of the head of the rehabilitation division, the head of the rehabilitation clinic, rehabilitation counselors, and rehabilitation clients. The results show that the management of outpatient rehabilitation services has referred to the applicable public service standards. However, its implementation has not been fully optimal due to the limited number of service personnel compared to the number of clients served and the characteristics of productive-age clients who have high mobility. In addition, supporting factors of service management include human resources, service systems, and organizational culture that influence the continuity of outpatient rehabilitation services.

Keywords: *public service management, outpatient rehabilitation, public service standards, National Narcotics Agency.*

ABSTRAK

Penyalahgunaan narkoba merupakan permasalahan serius yang memerlukan penanganan komprehensif melalui pencegahan, penegakan hukum, dan rehabilitasi. Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah adalah penyediaan layanan rehabilitasi rawat jalan oleh Badan Narkotika Nasional (BNN). Dalam perspektif administrasi publik, layanan rehabilitasi merupakan bentuk pelayanan publik yang memerlukan pengelolaan yang baik agar tujuan pelayanan dapat tercapai. Namun, dalam praktiknya penyelenggaraan rehabilitasi rawat jalan di BNN Kota Jakarta Selatan masih menghadapi berbagai permasalahan, seperti ketidakseimbangan antara kapasitas layanan dengan jumlah klien serta rendahnya tingkat penyelesaian program rehabilitasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen pelayanan rehabilitasi rawat jalan di BNN Kota Jakarta Selatan serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung pelaksanaan manajemen pelayanan tersebut. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi pustaka. Informan penelitian terdiri dari kepala bagian rehabilitasi, kepala klinik rehabilitasi, konselor rehabilitasi, serta klien rehabilitasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen pelayanan rehabilitasi rawat jalan di BNN Kota Jakarta Selatan telah mengacu pada standar pelayanan publik yang berlaku. Namun, pelaksanaannya belum sepenuhnya optimal karena keterbatasan jumlah pelaksana dibandingkan dengan jumlah klien yang dilayani serta karakteristik klien usia produktif yang memiliki mobilitas tinggi. Selain itu, faktor pendukung manajemen pelayanan meliputi sumber daya manusia pelayanan, sistem pelayanan, dan kultur organisasi yang memengaruhi keberlanjutan layanan rehabilitasi rawat jalan.

Kata kunci: manajemen pelayanan publik, rehabilitasi rawat jalan, standar pelayanan publik, BNN.

PENDAHULUAN

Penyalahgunaan narkotika merupakan salah satu permasalahan global yang hingga saat ini masih menjadi tantangan serius bagi berbagai negara, termasuk Indonesia. Permasalahan ini tidak hanya berdampak pada aspek kesehatan individu, tetapi juga memengaruhi stabilitas sosial, ekonomi, dan keamanan masyarakat. Penyalahgunaan narkotika dapat menyebabkan gangguan kesehatan fisik dan mental, menurunkan produktivitas sumber daya manusia, serta meningkatkan potensi terjadinya tindak kriminalitas. Oleh karena itu, penanganan terhadap penyalahgunaan narkotika memerlukan pendekatan yang komprehensif, tidak hanya melalui penegakan hukum, tetapi juga melalui pendekatan kesehatan dan sosial.

Di Indonesia, upaya penanggulangan penyalahgunaan narkotika telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2009 tentang Narkotika yang menegaskan bahwa pecandu dan penyalahguna narkotika wajib menjalani rehabilitasi medis dan rehabilitasi sosial. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah tidak hanya berfokus pada aspek represif, tetapi juga mengedepankan pendekatan rehabilitatif sebagai upaya pemulihan bagi penyalahguna narkotika. Rehabilitasi

menjadi langkah penting untuk mengembalikan kondisi fisik, mental, dan sosial individu agar dapat kembali berfungsi secara normal di masyarakat.

Badan Narkotika Nasional (BNN) sebagai lembaga yang memiliki kewenangan dalam pencegahan dan pemberantasan penyalahgunaan narkotika juga berperan dalam penyelenggaraan layanan rehabilitasi. Salah satu bentuk layanan yang disediakan adalah rehabilitasi rawat jalan, yaitu layanan pemulihan yang diberikan kepada penyalahguna narkotika tanpa harus menjalani rawat inap. Layanan ini ditujukan bagi individu dengan tingkat ketergantungan tertentu yang masih dapat menjalankan aktivitas sehari-hari, sehingga dinilai lebih fleksibel dan mudah diakses oleh masyarakat.

Meskipun layanan rehabilitasi rawat jalan telah disediakan, dalam praktiknya masih terdapat berbagai permasalahan yang menghambat optimalisasi pelayanan. Permasalahan tersebut antara lain keterbatasan sumber daya manusia, keterbatasan sarana dan prasarana, serta belum optimalnya sistem pelayanan yang diterapkan. Selain itu, rendahnya kesadaran masyarakat untuk mengikuti program rehabilitasi serta adanya stigma negatif terhadap penyalahguna narkotika juga menjadi

faktor yang memengaruhi rendahnya tingkat partisipasi dalam layanan rehabilitasi.

BNN Kota Jakarta Selatan sebagai salah satu unit pelaksana teknis memiliki peran strategis dalam memberikan layanan rehabilitasi kepada masyarakat di wilayahnya. Dalam pelaksanaan layanan rehabilitasi rawat jalan, BNN Kota Jakarta Selatan telah berupaya menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar yang berlaku, mulai dari tahap asesmen, terapi, hingga evaluasi klien. Namun demikian, berdasarkan temuan dalam penelitian ini, pelaksanaan layanan rehabilitasi rawat jalan masih belum sepenuhnya optimal. Hal ini terlihat dari jumlah klien yang belum mencapai target yang ditetapkan serta adanya fluktuasi jumlah klien dari waktu ke waktu.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa terdapat permasalahan dalam manajemen pelayanan yang perlu dianalisis lebih lanjut. Manajemen pelayanan yang baik sangat diperlukan untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan dapat berjalan secara efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Tanpa manajemen pelayanan yang optimal, program rehabilitasi yang telah dirancang dengan baik tidak akan mencapai hasil yang diharapkan.

Dalam perspektif administrasi publik, manajemen pelayanan merupakan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Ratminto, manajemen pelayanan adalah suatu proses penerapan ilmu dan seni dalam merencanakan, mengorganisasikan, melaksanakan, dan mengawasi kegiatan pelayanan guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dengan demikian, keberhasilan suatu pelayanan publik sangat bergantung pada bagaimana fungsi-fungsi manajemen tersebut dijalankan secara optimal.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat diidentifikasi bahwa permasalahan utama dalam penelitian ini adalah belum optimalnya manajemen pelayanan rehabilitasi rawat jalan di Badan Narkotika Nasional Kota Jakarta Selatan. Hal ini ditunjukkan oleh masih adanya kesenjangan antara target dan realisasi pelayanan, serta berbagai kendala dalam pelaksanaan pelayanan di lapangan.

Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis manajemen pelayanan rehabilitasi rawat jalan di Badan Narkotika Nasional Kota Jakarta Selatan berdasarkan fungsi manajemen, yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk

mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi pelaksanaan pelayanan, baik faktor pendukung, pendorong, maupun penghambat.

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya dalam bidang manajemen pelayanan, serta menjadi bahan masukan bagi instansi terkait dalam meningkatkan kualitas pelayanan rehabilitasi narkoba di masa yang akan datang.

KAJIAN TEORI

a. Fungsi Manajemen

Manajemen merupakan suatu proses yang penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena menentukan keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam konteks pelayanan publik, manajemen berfungsi untuk mengatur, mengoordinasikan, dan mengendalikan seluruh sumber daya yang ada agar pelayanan dapat berjalan secara efektif dan efisien.

Menurut George R. Terry, manajemen adalah suatu proses yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*),

pelaksanaan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*) yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai tujuan organisasi dengan memanfaatkan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya. Teori ini dikenal sebagai fungsi manajemen POAC (*Planning, Organizing, Actuating, Controlling*) yang menjadi dasar dalam pengelolaan organisasi, termasuk dalam pelayanan publik.

1. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan merupakan proses penentuan tujuan serta penyusunan langkah-langkah yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut. Dalam konteks pelayanan, perencanaan mencakup penetapan program, target pelayanan, serta penyediaan sumber daya yang diperlukan agar pelayanan dapat berjalan secara terarah dan sistematis.

2. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian adalah proses pembagian tugas, tanggung jawab, dan wewenang kepada setiap individu atau unit kerja dalam organisasi. Tujuan pengorganisasian adalah untuk menciptakan koordinasi yang baik sehingga pelaksanaan pelayanan dapat berjalan secara efektif dan efisien.

3. Pelaksanaan (*Actuating*)

Pelaksanaan merupakan tahap implementasi dari rencana yang telah disusun, di mana seluruh kegiatan pelayanan dilaksanakan sesuai dengan

prosedur yang telah ditetapkan. Dalam pelayanan publik, pelaksanaan menekankan pada bagaimana pelayanan diberikan secara langsung kepada masyarakat secara optimal.

4. Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan merupakan proses pemantauan dan evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan untuk memastikan bahwa kegiatan tersebut berjalan sesuai dengan rencana. Pengawasan juga bertujuan untuk mengidentifikasi penyimpangan serta melakukan tindakan perbaikan guna meningkatkan kualitas pelayanan.

b. Faktor yang Memengaruhi Manajemen Pelayanan

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, keberhasilan suatu pelayanan tidak hanya ditentukan oleh pelaksanaan fungsi manajemen, tetapi juga dipengaruhi oleh berbagai faktor yang mendukung jalannya pelayanan. Menurut Ratminto dan Winarsih (2005), terdapat beberapa faktor yang memengaruhi kualitas dan keberhasilan pelayanan, antara lain meliputi sumber daya manusia, sarana dan prasarana, sistem pelayanan, serta kesadaran masyarakat sebagai pengguna layanan. Faktor-faktor ini saling berkaitan dan menentukan sejauh mana pelayanan dapat berjalan secara optimal.

1. Sumber Daya dalam Pelayanan

Sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam pelayanan karena berperan langsung dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kemampuan, keterampilan, dan sikap petugas dalam menjalankan tugasnya.

2. Sistem Pelayanan

Sistem pelayanan berkaitan dengan prosedur dan mekanisme yang digunakan dalam proses pelayanan. Sistem yang jelas dan terstruktur akan memudahkan pelaksanaan pelayanan serta meningkatkan efektivitas dan efisiensi.

3. Kultur Organisasi

Kultur organisasi merupakan nilai dan kebiasaan yang berkembang dalam organisasi yang memengaruhi perilaku pegawai. Kultur yang baik akan mendorong terciptanya pelayanan yang profesional dan berorientasi pada masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif yang bertujuan untuk memahami secara mendalam mengenai manajemen pelayanan rehabilitasi rawat jalan di Badan Narkotika Nasional Kota Jakarta Selatan. Lokasi penelitian dipilih karena instansi tersebut merupakan

penyelenggara layanan rehabilitasi bagi penyalahguna narkotika yang relevan dengan fokus penelitian. Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan informan yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu petugas pelaksana pelayanan serta klien rehabilitasi rawat jalan, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen resmi, laporan, serta literatur yang berkaitan dengan penelitian. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi. Adapun teknik analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Untuk menjamin keabsahan data, digunakan teknik triangulasi sumber dan metode sehingga data yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan.

HASIL PEMBAHASAN

Manajemen Pelayanan Rehabilitasi Rawat Jalan di Badan Narkotika Nasional Kota Jakarta Selatan

Manajemen pelayanan rehabilitasi rawat jalan di Badan Narkotika Nasional Kota Jakarta Selatan dianalisis menggunakan fungsi manajemen menurut George R. Terry, yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan

pengawasan. Analisis ini bertujuan untuk melihat sejauh mana pelayanan telah dilaksanakan secara optimal dalam mendukung proses pemulihan klien rehabilitasi.

1. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan pelayanan rehabilitasi rawat jalan di BNN Kota Jakarta Selatan telah dilakukan melalui penyusunan program kerja tahunan, penetapan target jumlah klien rehabilitasi, serta penyusunan standar operasional prosedur (SOP) sebagai pedoman pelaksanaan pelayanan. Selain itu, perencanaan juga mencakup penyiapan tenaga pelaksana, seperti dokter dan konselor, serta penyediaan sarana dan prasarana pendukung pelayanan rehabilitasi.

Namun, berdasarkan hasil penelitian, perencanaan yang dilakukan masih belum sepenuhnya optimal. Hal ini terlihat dari adanya ketidaksesuaian antara target jumlah klien dengan realisasi yang dicapai. Perencanaan dalam aspek sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat masih kurang maksimal, sehingga belum mampu meningkatkan partisipasi masyarakat secara signifikan. Selain itu, perencanaan terkait strategi pendekatan kepada calon klien juga belum dilakukan secara terarah dan berkelanjutan.

Dengan demikian, meskipun perencanaan telah disusun secara formal, implementasinya masih perlu ditingkatkan agar dapat mendukung pencapaian tujuan pelayanan secara lebih efektif.

2. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian dalam pelayanan rehabilitasi rawat jalan dilakukan melalui pembagian tugas dan tanggung jawab kepada setiap petugas sesuai dengan bidangnya, seperti tenaga medis yang bertugas melakukan pemeriksaan dan terapi, konselor yang memberikan layanan konseling, serta petugas administrasi yang mengelola data dan administrasi pelayanan. Struktur organisasi yang ada telah menunjukkan adanya pembagian kerja yang jelas sehingga mendukung pelaksanaan pelayanan.

Koordinasi antar petugas juga telah berjalan dengan cukup baik, terutama dalam pelaksanaan kegiatan rehabilitasi yang membutuhkan kerja sama lintas profesi. Hal ini menunjukkan bahwa secara struktural pengorganisasian telah berjalan sesuai dengan fungsi manajemen.

Namun, kendala masih ditemukan dalam aspek jumlah sumber daya manusia yang terbatas. Keterbatasan ini menyebabkan beban kerja yang cukup tinggi bagi petugas, sehingga berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan. Selain itu, belum adanya penambahan tenaga

secara signifikan juga menjadi hambatan dalam mengoptimalkan pelayanan rehabilitasi.

3. Pelaksanaan (*Actuating*)

Pelaksanaan pelayanan rehabilitasi rawat jalan meliputi beberapa tahapan, yaitu asesmen awal untuk mengetahui kondisi klien, pemberian terapi medis dan sosial, konseling, serta monitoring perkembangan klien secara berkala. Pelaksanaan pelayanan dilakukan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan dan melibatkan tenaga profesional di bidangnya.

Dalam pelaksanaannya, pelayanan rehabilitasi rawat jalan di BNN Kota Jakarta Selatan telah berjalan dengan cukup baik, terlihat dari adanya prosedur pelayanan yang jelas dan sistematis. Petugas juga menunjukkan sikap yang profesional dan responsif dalam memberikan pelayanan kepada klien.

Namun, terdapat beberapa kendala yang memengaruhi pelaksanaan pelayanan, seperti rendahnya tingkat kepatuhan klien dalam mengikuti program rehabilitasi secara rutin. Banyak klien yang tidak hadir dalam sesi terapi atau tidak menyelesaikan program rehabilitasi hingga selesai. Selain itu, stigma negatif dari masyarakat terhadap penyalahguna narkoba juga menyebabkan

sebagian individu enggan untuk mengikuti program rehabilitasi.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa meskipun pelaksanaan pelayanan telah berjalan sesuai prosedur, namun hasil yang dicapai belum optimal karena dipengaruhi oleh faktor eksternal dari klien dan masyarakat.

4. Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan dalam pelayanan rehabilitasi rawat jalan dilakukan melalui monitoring perkembangan klien serta evaluasi terhadap pelaksanaan program. Petugas melakukan pencatatan dan penilaian terhadap perkembangan klien selama mengikuti program rehabilitasi.

Pengawasan ini bertujuan untuk memastikan bahwa pelayanan berjalan sesuai dengan rencana serta untuk mengetahui tingkat keberhasilan program rehabilitasi. Selain itu, pengawasan juga dilakukan melalui evaluasi internal untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat kelemahan dalam aspek pengawasan, terutama dalam memastikan konsistensi kehadiran dan partisipasi klien dalam program rehabilitasi. Belum optimalnya sistem tindak lanjut terhadap klien yang tidak aktif menjadi salah satu kendala dalam fungsi pengawasan. Oleh karena itu, diperlukan penguatan sistem

monitoring dan evaluasi agar pengawasan dapat berjalan lebih efektif.

Faktor yang Mempengaruhi Manajemen Pelayanan Rehabilitasi Rawat Jalan di Badan Narkotika Nasional Kota Jakarta Selatan

Pelaksanaan manajemen pelayanan rehabilitasi rawat jalan di BNN Kota Jakarta Selatan dipengaruhi oleh beberapa faktor yang dapat diklasifikasikan menjadi faktor pendorong dan faktor penghambat, berdasarkan indikator sumber daya manusia, sistem pelayanan, dan kultur organisasi.

a. Faktor Pendorong

1. Sistem Pelayanan

Sistem pelayanan menjadi salah satu faktor utama yang mendorong terlaksananya pelayanan rehabilitasi rawat jalan di BNN Kota Jakarta Selatan. Hal ini ditunjukkan dengan adanya standar operasional prosedur (SOP) yang jelas dan terstruktur, mulai dari tahap asesmen awal, pelaksanaan terapi, konseling, hingga evaluasi perkembangan klien. Alur pelayanan yang sistematis memudahkan petugas dalam menjalankan tugasnya serta memberikan kepastian pelayanan bagi klien.

Selain itu, sistem pelayanan yang diterapkan juga telah mendukung keterpaduan antar tahapan pelayanan,

sehingga setiap klien mendapatkan layanan yang berkelanjutan sesuai dengan kebutuhannya. Kejelasan prosedur ini tidak hanya meningkatkan efisiensi pelayanan, tetapi juga membantu meminimalkan kesalahan dalam pelaksanaan pelayanan. Dengan demikian, sistem pelayanan yang terstruktur dan berbasis SOP menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan manajemen pelayanan rehabilitasi.

2. Kultur Organisasi

Kultur organisasi yang berkembang di BNN Kota Jakarta Selatan juga menjadi faktor pendorong dalam pelaksanaan pelayanan rehabilitasi. Hal ini tercermin dari adanya nilai profesionalisme, tanggung jawab, dan komitmen yang dimiliki oleh para petugas dalam memberikan pelayanan kepada klien. Petugas menunjukkan sikap yang responsif, ramah, dan berorientasi pada kebutuhan klien, sehingga menciptakan suasana pelayanan yang kondusif.

Selain itu, adanya kerja sama yang baik antar petugas serta komunikasi yang efektif juga mencerminkan kultur organisasi yang positif. Kultur organisasi yang demikian mampu meningkatkan motivasi kerja pegawai dan mendorong terciptanya pelayanan yang berkualitas. Dengan adanya kultur organisasi yang mendukung, pelaksanaan pelayanan rehabilitasi dapat

berjalan lebih optimal dan berorientasi pada kepuasan klien.

b. Faktor Penghambat

1. Sumber Daya dalam Pelayanan

Sumber daya manusia menjadi faktor utama yang menghambat pelaksanaan manajemen pelayanan rehabilitasi rawat jalan di BNN Kota Jakarta Selatan. Meskipun dari segi kualitas petugas sudah memiliki kompetensi yang baik, namun dari segi kuantitas masih terbatas. Keterbatasan jumlah petugas menyebabkan beban kerja yang tinggi, sehingga berpotensi memengaruhi efektivitas dan kualitas pelayanan yang diberikan.

Selain itu, keterbatasan sumber daya manusia juga berdampak pada kurang optimalnya pelaksanaan beberapa fungsi pelayanan, seperti monitoring dan pendampingan klien secara intensif. Dalam kondisi tertentu, petugas harus menangani beberapa klien sekaligus, sehingga pelayanan tidak dapat dilakukan secara maksimal. Hal ini menunjukkan bahwa keterbatasan SDM menjadi kendala utama dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan rehabilitasi.

Dengan demikian, meskipun sistem pelayanan dan kultur organisasi telah mendukung pelaksanaan pelayanan, keterbatasan sumber daya manusia masih menjadi faktor penghambat yang perlu

mendapat perhatian lebih lanjut agar pelayanan dapat berjalan secara optimal.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan rehabilitasi rawat jalan di Badan Narkotika Nasional Kota Jakarta Selatan telah dilaksanakan dengan mengacu pada fungsi manajemen menurut George R. Terry yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Namun demikian, penerapan keempat fungsi tersebut belum berjalan secara optimal. Hal ini terlihat dari perencanaan yang belum sepenuhnya mampu mengakomodasi kebutuhan di lapangan, pengorganisasian yang masih terkendala keterbatasan sumber daya manusia dan koordinasi, pelaksanaan pelayanan yang belum sepenuhnya efektif akibat rendahnya pemahaman dan partisipasi klien, serta pengawasan yang belum maksimal dalam memastikan keberhasilan program rehabilitasi.

Selain itu, faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan sebagaimana dikemukakan oleh Ratminto juga turut menentukan keberhasilan pelayanan rehabilitasi rawat jalan. Faktor sumber daya manusia, sistem pelayanan, serta partisipasi klien menjadi faktor penting yang berperan sebagai pendukung maupun penghambat

dalam pelaksanaan pelayanan. Keterbatasan jumlah petugas dan rendahnya tingkat kepatuhan klien menjadi kendala utama dalam mencapai pelayanan yang optimal.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan rehabilitasi rawat jalan di Badan Narkotika Nasional Kota Jakarta Selatan telah berjalan, namun masih memerlukan perbaikan dan penguatan, khususnya dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia, optimalisasi koordinasi, serta peningkatan pemahaman dan partisipasi klien agar tujuan pelayanan dapat tercapai secara efektif dan optimal.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, saran yang diberikan diarahkan pada perbaikan aspek pelayanan rehabilitasi rawat jalan di BNN Kota Jakarta Selatan agar lebih optimal, yaitu:

1. Perlu dilakukan perbaikan fasilitas pelayanan, khususnya ruang konseling, dengan penataan ruang yang lebih privat agar kenyamanan dan keterbukaan klien selama proses rehabilitasi dapat terjaga.
2. Penambahan tenaga psikolog perlu dipertimbangkan untuk mendukung pelayanan, baik melalui pengadaan

SDM maupun kerja sama dengan pihak eksternal guna meningkatkan kualitas penanganan aspek psikologis klien.

3. Konsistensi pencatatan layanan pada sistem SIRENA perlu diperkuat melalui penetapan mekanisme pencatatan yang lebih tertib dan pengawasan rutin agar data pelayanan lebih akurat dan dapat mendukung evaluasi.
4. Pengawasan langsung secara berkala perlu ditingkatkan melalui supervisi dan evaluasi internal guna memastikan pelayanan berjalan sesuai standar serta mampu mengidentifikasi permasalahan secara langsung di lapangan.
5. Peningkatan kapasitas petugas perlu dilakukan secara berkelanjutan melalui pelatihan dan kegiatan berbagi pengetahuan agar kompetensi petugas tetap berkembang dan pelayanan dapat menyesuaikan dengan kebutuhan klien.

Secara keseluruhan, saran tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas manajemen pelayanan rehabilitasi rawat jalan agar lebih efektif, konsisten, dan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

DAFTAR REFERENSI

Dwiyanto, A. (2011). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. California: Sage Publications.

Ratminto, & Winarsih, A. S. (2005). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Terry, G. R. (2014). *Principles of Management*. Illinois: Richard D. Irwin.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2009 tentang Narkotika.

Badan Narkotika Nasional Republik Indonesia. (2023). *Laporan Tahunan BNN*.

Badan Narkotika Nasional Kota Jakarta Selatan. (2025). *Data Pelayanan Rehabilitasi Rawat Jalan*.

Badan Narkotika Nasional Kota Jakarta Selatan. (2025). *Dokumen Standar*

*Operasional Prosedur (SOP)
Rehabilitasi.*

Sistem Rehabilitasi Narkotika (SIRENA).
(2025). *Data Pencatatan Layanan
Rehabilitasi.*