

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Untuk Pelayanan Rehabilitasi Korban Narkotika Pada Badan Narkotika Nasional Kabupaten Sukabumi belum optimal karena pelayanan yang diberikan oleh petugas belum memenuhi kualitas pelayanan meskipun sudah ada standar operasional prosedur yang jelas yang ditentukan Undang-Undang No. 35 Tahun 2009 Tentang Narkotika bagi korban narkotika yang wajib mendapatkan rehabilitasi.

Tangible (bukti fisik) dilihat dari sarana dan prasarana yang kurang memenuhi standar kualitas pelayanan rehabilitasi seperti ruang assesment, ruang dokter , ruang pemeriksaan dan ruang nseling harusnya terpisah , tidak memiliki ruang tunggu dan tidak memiliki ruang rawat nginap. Begitu juga masalah sistem informasi dalam bentuk pelayanan masih menjadi kendala dalam pelayanan karena para klien belum paham dalam melakukan akses dengan menggunakan website.

Reliability (kehandalan) dilihat dari segi kehandalan belum optimal sebab kecermatan yang dilakukan oleh petugas masih kurang, karena pelayanan yang diberikan oleh petugas medis meskipun standar operasional prosedur yang telah ditetapkan sudah jelas namun pada pelaksanaannya para petugas masih belum maksimal dalam menjalankan standar operasional prosedur sehingga bentuk pelayanan yang dapat dirasakan oleh klien belum mendapatkan kepuasan dari pegawai pelayanan, selain itu juga keahlian petugas dalam menggunakan alat

bantu masih menjadi kendala karena kurangnya pemahaman pegawai yang belum paham tentang bagaimana cara untuk menggunakan alat bantu dalam pelayanan rehabilitasi.

Dimensi *Responsiveness* (ketanggapan) belum optimal serta kecepatan dan ketepatan kurang maksimal karena masih kurangnya pegawai BNNK yang siap untuk melayani klien, jumlah klien dari tahun ketahun semakin meningkat dan sehingga tidak seimbang dengan jumlah pegawai BNNK, dimana setiap klien yang mengikuti rehabilitasi harus mengikuti tahapan tahapan yang sudah di tentukan BNNK Sukabumi, bentuk pelayanan yang dilakukan oleh petugas dalam melayani masih lambat sehingga target untuk mencapai kecepatan dan tepat sesuai dengan waktu yang ditentukan menjadi kendala karena banyaknya klien yang tidak seimbang dengan jumlah pegawai.

Assurance (asuransi) Sesuai dengan dimensi tersebut maka disimpulkan belum optimal karena kemampuan pegawai dalam melayani klien belum sesuai dengan tahapan-tahapan rehabilitasi, klien belum mendapatkan rasa aman dan nyaman karena dengan banyaknya administrasi yang harus dipenuhi oleh klien agar dapat melewati tahapan atau prosedur yang telah dibuat. Memberikan keringanan biaya kepada klien yang di dapatkan sesuai hasil penelitian keringanan biaya hanya di dapatkan apabila ada program dari BNNK yang dilakukan dua kali dalam setahun dan untuk keringanan biaya anggran yang didapatkan oleh klien apabila ada anggran APBN yang diberikan oleh pemerintah untuk lembaga BNNK Kabupaten sukabumi.

Empathy (empati) Berdasarkan dimensi tersebut peneliti menyimpulkan bahwa para petugas belum maksimal dalam mendahulukan kepentingan klien dalam pelayanan rehabilitasi, dan untuk sikap keramahan yang di berikan oleh petugas medis belum optimal dan hal tersebut dikeluhkan oleh klien maka dapat disimpulkan kuliats pelayanan dalam rehabilitasi masih belum optimal.

- a. Faktor pendukung dalam upaya pelayanan rehabilitasi korban narkotika pada badan narkotika nasional Kabupaten Sukabumi adalah adanya sarana dan prasarana, adanya standar operasional prosedur,adanya tenaga medis , tersedianya obat-obatan yang dibutuhkan.
- b. Faktor penghambat dalam pelayanan rehabilitasi korban narkotika pada badan narkptika nasional Kabupaten Sukabumi adalah Keterbatasan dukungan dana/anggaran dari pemerintah, Kurangnya sarana dan prasarana sebagai faktor pendukung dalam pelayanan rehabilitasi, Kurangnya Sumber daya Pegawai BNNK Kabupaten sukabumi, Kurangnya tenaga ahli medis dalam perawatan,Kurang strategisnya penempatan BNNK , karena dilihat dari kondisi wilayah kabupaten yang luas ini menjadi salah satu fator penghambat.
- c. Upaya sudah dilaksanakan semaksimal mungkin untuk meningkatkan pelayanan rehabilitasi yang berkualitas, serta dilihat dari SDM personel yang ahli dan bersertifikasi untuk bidang nya masing-masing, memberpaiki sistem pelayanan, memperbaiki sistem informasi, memanfaatkan dana alokasi dari pemerintah sebaik mungkin.

5.2 Saran

Adapun saran yang dapat peneliti sampaikan untuk berdasarkan hasil peneliian yang dilakukan di lapangan mengenai Pelayanan Rehabilitasi Korban Narkotika pada Badan Narkotika Nasional Kabupaten Sukabumi, sebagai berikut :

5.2.1 Saran Teoritis

- a. Penelitian tentang pelayanan rehabilitasi harus berjalan sesuai dengan bentuk teori yang diterapkan oleh peneliti agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan, *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*, dari isi teori tersebut merupakan satu tolak ukur yang dimana dapat menguji kinerja pegawai medis agar dapat mencapai bentuk pelayanan yang berkualitas, dalam pelayanan juga tidak terlepas dari isi kebijakan yang harus dijalankan sesuai dengan konsep pelayanan berdasarkan prosedur dan tahapan-tahapan dalam pelaksanaan, agar tujuan yang diinginkan bisa tercapai secara optimal.
- b. Pelaksanaan pelayanan rehabilitasi tidak terlepas dari hubungan koordinasi antara klien sama petugas medis harus aktif berjalan sesuai dengan tahapan-tahapan prosedur yang telah ditentukan, dan pelaksanaan rehabilitasi hubungan koordinasi juga dilakukan antara lembaga Reahbilitas sama Lembaga Kepolisian, dan Lembaga medis.

- c. Program Inovasi Rehabilitasi harus melaksanakan program rehabilitasi yang langsung menyentuh masyarakat, melalui Intervensi Berbasis Masyarakat (IBM). Salah satu bagian dari program ini adalah Pemulihan Berbasis Masyarakat (PBM). Langkah ini merupakan wujud dari keseriusan pemerintah Kabupaten Sukabumi untuk menangani para penyalah guna narkoba dengan dukungan potensi yang ada di sebuah desa. Mengatakan bahwa program ini merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan di masyarakat pada bidang rehabilitasi terhadap penyalah guna dengan memanfaatkan fasilitas dan potensi masyarakat baik dalam perencanaan dan pelaksanaannya. Selain itu, kegiatan utama yang dilakukan dari program ini yaitu mengintervensi penyalah guna narkoba agar mereka pulih, memberikan edukasi dan melakukan pemetaan dan penjangkauan serta pelibatan masyarakat.

5.2.2 Saran Praktis

1. Sebaiknya Badan Narkotika Nasional Kabupaten Sukabumi melakukan evaluasi atau pemantauan khusus terhadap klien yang mengikuti layanan rehabilitasi sehingga program bagi korban narkoba berjalan sesuai dengan apa yang diha
2. Menerapkan dalam rangka menanggulaangi korban narkoba, maka pegawai medis harus melakukan pelayanan sesuai dengan prosedur dan tahapan-tahapan yang sudah diberikan oleh Lembaga BNNK Kabupaten

Sukabumi dan meningkatkan kulaitis pegawai dalam pemahaman bagaimana cara menggunakan alat bantu untuk melakukan rehabilitasi.

3. Meningkatkan kualitas pelayanan rehabilitasi pada Badan Narktika Nasional Kabupaten Sukabumi untuk memenuhi program layanan rehabilitasi demi tercapainya keberhasilan yang merujuk pada Undang-Undang No. 35 Tahun 2009 bahwa korban narkoba wajib menjalani rehabilitasi mdan Peraturan Daerah No. 25 tahun 2012 tentang Pencegahan Dan Rehabilitasi Sosial korban Penyalahgunaan Narkoba, Psikotropika dan Zat adiktif lainnya, maka sikap atau perilaku yang harus diterapkan oleh pegawai BNNK terhadap klien dalam pelayanan harus bersikap ramah, sopan dan santun.
4. Melakukan sosialisasi berlekanjutan terhadap masyarakat akan bahayanya narkoba, dan memanfaatkan sarana sistem informasi melalui website bukan hanya untuk pemberian informasi pelayanan pendaftaran online saja tetapi BNNK Sukabumi bisa bisa memanfaatkan website untuk bimbingan konseling online.