

RINGKASAN

Penelitian ini berjudul Kualitas Pelayanan Rehabilitasi Pengguna Narkotika Di Klinik Pratama Adiksia Medika Badan Narkotika Nasional Kabupaten Banyumas. Pelayanan publik yang diberikan oleh institusi pemerintahan seringkali mendapatkan penilaian yang buruk tentang kualitasnya. Hal tersebut dapat terjadi karena dalam proses pelayanan, pemerintah mengalami berbagai hambatan yang membuat masyarakat sebagai pengguna jasa merasa kurang puas. Salah satunya pelayanan rehabilitasi di Klinik Pratama Adiksia Medika, masih ada berbagai keluhan yang disampaikan oleh pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan rehabilitasi bagi pengguna narkotika di Klinik Pratama Adiksia Medika. penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan lokasi penelitian berada di Klinik Pratama Adiksia Medika Badan Narkotika Nasional Kabupaten Banyumas. Sasaran dari penelitian ini adalah pegawai klinik dan pasien yang sudah mendapatkan rehabilitasi rawat jalan di Klinik Pratama Adiksia Medika Badan Narkotika Nasional Kabupaten Banyumas. Penilaian kualitas pelayanan diukur dengan teori *SERVQUAL* (*Service Quality*) yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang terdapat lima dimensi di dalamnya yaitu: yaitu berwujud (*Tangibles*), kehandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), dan empati (*Empathy*). Teknik pemilihan informan yang digunakan adalah *purposive sampling*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan rehabilitasi bagi pengguna narkotika di Klinik Pratama Adiksia Medika Badan Narkotika Nasional Kabupaten Banyumas sudah cukup baik. Akan tetapi terdapat beberapa dimensi yang kurang memadai dan belum dilakukan secara maksimal yaitu terkait dengan sarana dan prasarana serta sikap ramah yang dimiliki oleh petugas. Hal tersebut dapat terjadi karena jumlah ruangan yang disediakan terbatas sedangkan jumlah tindakan selama proses rehabilitasi lebih banyak sehingga mengharuskan beberapa tindakan dilakukan dalam satu ruangan yang sama yaitu ruangan tindakan sekaligus juga ruang konseling dan konsultasi. Untuk perihal keramahan petugas klinik mengakui adanya budaya 5S yang sudah oleh seluruh pegawai akan tetapi kenyataannya terdapat petugas yang tidak melaksanakan budaya tersebut dan bersikap tidak ramah kepada pasien maupun masyarakat yang datang ke Klinik Pratama Adiksia Medika Badan Narkotika Nasional Kabupaten Banyumas. Untuk itu perlu adanya perhatian khusus dan evaluasi, agar kedepannya pelayanan yang diberikan dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada pasien rehabilitasi, sehingga kualitas pelayanan yang tercipta akan maksimal.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Rehabilitasi, Pengguna Narkotika

SUMMARY

The title of this research is the Quality of Rehabilitation Services for Narcotics Users at the Pratama Adikia Medika Clinic, the National Narcotics Agency, Banyumas Regency. Public services provided by government institutions often get a bad rating about their quality. This can happen because in the process of service, the government experiences various obstacles that make the community as service users feel less satisfied. One of them is the rehabilitation service at the Pratama Adikia Medika Clinic, there are still various complaints that are submitted by patients about the services provided.

The purpose of this research was to find out how the quality of rehabilitation services for narcotics users at Pratama Adiksia Medika Clinic. This research uses qualitative descriptive research methods with the research location located at Pratama Adiksia Medika Clinic of the National Narcotics Agency of Banyumas Regency. The target of this study is clinic employees and patients who have been rehabilitated outpatiently at Pratama Adiksia Medika Clinic of the National Narcotics Agency of Banyumas Regency. Assessment of service quality is measured by the SERVQUAL (Service Quality) theory proposed by Parasuraman, Zeithaml, and Berry which has five dimensions in it, namely: tangible (Tangibles), reliability (Reliability), responsiveness), assurance (Assurance), and empathy (Emphaty). The informant selection technique used is purposive sampling.

The results of this research showed that the quality of rehabilitation services for narcotics users at Pratama Adiksia Medika Clinic of banyumas regency was good enough. However, there are some dimensions that are inadequate and have not been done optimally, namely related to facilities and infrastructure and friendly attitudes owned by officers. This can happen due to the limited number of rooms available while the number of actions during the rehabilitation process is more so that it requires several actions that must be carried out in the same room, that is the action room as well as the counseling and consultation room. For the hospitality of the clinic staff, there is a 5S culture that has been by all employees but in reality there are officers who do not carry out the culture and are unfriendly to patients and the public who come to The Pratama Adiksia Medika Clinic of the National Narcotics Agency of Banyumas Regency. For this reason, there needs to be special attention and evaluation, so that in the future the services provided can provide comfort and satisfaction to rehabilitation patients, so that the quality of service created will be maximal.

Keywords: Quality of Service, Rehabilitation, Narcotics Users