

KUALITAS PELAYANAN REHABILITASI SOSIAL BAGI PENYEMBUHAN KORBAN PENYALAHGUNAAN NARKOBA

Garien Wahyu Abdillah, Arini Sulistyowati

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Wijaya Putra

Garienwahyu46@gmail.com¹, arinisulistyowati@uwp.ac.id²

Abstrak

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.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Rehabilitasi, Narkoba

Abstract

This study aims to determine the handling of drug victims at the Rumah Sehat Orbit Surabaya social rehabilitation foundation. This research is a descriptive empirical legal research. The research location is the Orbit House Rehabilitation Foundation, Surabaya. The number of respondents is 3 people, namely: 1) Mr. Munif as the coordinator of the foundation and 2) Ms. Ike as the counselor of the Rehabilitation Foundation. 3) Andre as the client of Rehabilitation. The types of data used are primary data and secondary data. Primary data is the main data, while secondary data is used to support primary data. The data collection technique used is through interviews and library research. Qualitative data analysis with interactive data model consisting of data reduction, data presentation, drawing conclusions. Based on this research, it was found that the Orbit Health House Rehabilitation Foundation in Surabaya used the main method in handling drug clients, namely rehabilitation with social methods, the handling methods used also did not violate and were in accordance with the applicable laws and regulations, namely Law Number 22 of 1997 concerning Narcotics in terms of rehabilitation of drug victims. Although in practice there are still many shortcomings in handling drug victims, the methods of handling used are effective enough to cure drug victims at the Orbit Health Home Rehabilitation Foundation, Surabaya. . In handling victims, the victim's human rights are prioritized to return to normal life without drug dependence. Then at the Orbit Healthy Home Rehabilitation Foundation, Surabaya really protects victims from drug dependence by providing social guidance. So by prioritizing the rights of victims and protecting victims, it is appropriate.

Keywords: Quality of Service, Rehabilitation, Drugs

Pendahuluan

Tiap negeri pasti menghendaki rakyatnya buat senantiasa hidup sehat jasmani serta rohani, sebab tidak seseorang juga yang berpandangan bahagia sakit dalam hidupnya, hidup produktif maksudnya melaksanakan aktivitas yang menciptakan baik langsung ataupun tidak langsung yang hasilnya bisa dinikmati diri sendiri ataupun oleh orang lain, aktivitas itu dicoba secara sosial dalam hubungannya seorang hidup bermasyarakat, lagi aktivitas yang dicoba secara murah merupakan aktivitas yang terdapat hubungannya dengan uang semacam bekerja. Negeri tidak boleh bersikap pasif terhadap keadaan rakyat yang hidup dengan kesehatan apa terdapatnya namun wajib dengan serius mencermati kesehatan rakyatnya. *United Nations Office on Drugs and Crime (UNODC)* organisasi Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) bagian narkoba serta kejahatan menarangkan kalau Indonesia tercantum dalam segitiga emas perdagangan narkoba yang spesialnya metafetamin ataupun yang kerap disebut sabu-sabu.

Di Indonesia, BNN selaku focal point di bidang pencegahan dan pemberantasan penyalahgunaan dan peredaran gelap narkoba (P4GN) mengantongi angka penyalahgunaan narkoba pada 2017 sebanyak 3.376.115 orang di rentang usia 10-59 tahun. Angka penyalahgunaan narkoba di kalangan pelajar pada 2018 (dari 13 ibu kota provinsi di Inonesia) mencapai angka 2,29 juta orang. Salah satu kelompok masyarakat yang rawan terpapar penyalahgunaan narkoba yaitu mereka yang berada di rentang usia 15-35 tahun atau generasi milenial.

Badan Pusat Statistik (BPS) Surabaya mencatat jumlah pengguna narkoba berdasarkan usia pemakai dan jenis kelamin pada 2015-2017. Hal itu berdasarkan data BNN Kota Surabaya. Dari data tersebut, jumlah pengguna narkoba berdasarkan usia pertama memakai dan jenis kelamin mengalami kenaikan di rentang usia di bawah 15 tahun. Pada 2015, jumlah pemakai dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 88 orang dan perempuan sebanyak 34 orang. Jumlah tersebut berkurang pada 2016 baik jenis kelamin laki-laki dan perempuan. Masing-masing jumlah pemakai usia pertama di bawah 15 tahun yang memakai narkoba berjenis kelamin laki-laki tercatat 79 orang dan perempuan 20 orang. Angka ini pun dinamis. Jumlah pengguna narkoba berdasarkan usia pertama memakai untuk perempuan meningkat pada 2017. Jumlahnya mencapai 27 orang pada 2017, sedangkan untuk laki-laki berkurang jadi 75 orang.

Di rentang usia 16-19 tahun, jumlah pengguna narkoba mencapai 77 orang pada 2015 untuk laki-laki dan perempuan sebanyak 36 orang. Angka ini berkurang pada 2016. Jumlah pengguna narkoba untuk laki-laki mencapai 67 orang dan perempuan sebanyak 17 orang. Pada

2017, jumlah pengguna narkoba berdasarkan usia pertama memakai untuk laki-laki sebanyak 58 orang dan perempuan 8 orang.

Kalau melihat total keseluruhan, jumlah pengguna narkoba berdasarkan usia pertama memakai dan jenis kelamin untuk laki-laki mencapai 310 orang dan perempuan 114 orang pada 2015. Kemudian pada 2016, sebanyak 289 orang untuk laki-laki dan perempuan 75 orang. Sementara itu, pada 2017, tercatat jumlah pengguna narkoba berdasarkan usia pertama memakai narkoba sebanyak 239 orang untuk laki-laki dan 7 orang untuk perempuan. Kawasan Asia Tenggara jadi salah satu pasar terbanyak penjualan metafetamin, tidak hanya negeri Indonesia, ditemui sejumlah negeri dengan nilai penjualan paling tinggi antara lain ialah Australia, Jepang, Selandia Baru serta Malaysia, PBB pula menerangkan bahwa meluasnya peredaran narkoba sebab sistem jual beli yang dicoba melewati jalan online ataupun yang biasa disebut internet serta tumbuh sangat cepat perihal ini ditemukan oleh pihak kepolisian dunia yang sudah memblokir situs yang memuat lebih dari 50.000 catatan obat legal (narkoba).

Pada awalnya narkoba hanya digunakan sebagai alat ritual keagamaan, dan di samping itu juga dipergunakan untuk kepentingan medis, Adapun jenis narkoba pertama yang digunakan pada mulanya adalah candu atau lazim. Namun, dengan seiring berkembangnya jaman, narkoba digunakan untuk hal-hal negatif, di dunia medis narkoba banyak digunakan, untuk pembiusan pasien sebelum dioperasi, seiring dengan perkembangan jaman juga seorang yang pada awalnya tidak tau banyak terhadap narkoba berubah menjadi seorang pecandu yang sulit terlepas dari ketergantungannya. Pada dasarnya peredaran narkoba di Indonesia apabila ditinjau dari aspek yuridis adalah sah keberadaannya. Undang-Undang narkoba hanya melarang penggunaan narkoba tanpa izin oleh undang undang yang dimaksud.

Tujuan dari rehabilitasi itu sendiri yaitu untuk menyembuhkan atau memulihkan dan mengembangkan kemampuan fisik, mental, dan sosial dari orang-orang yang kecanduan narkoba, sehingga dengan adanya tujuan tersebut, diharapkan pecandu narkoba yang masuk ketempat rehabilitasi dalam keadaan ketergantungan narkotika selanjutnya didalam rehabilitasi diberikan program-program pemulihan, sehingga setelah bebas dari tempat rehabilitasi pecandu narkoba tersebut dapat sembuh dan kembali bersama keluarganya serta dalam lingkungan masyarakat. Keanekaragaman pengobatan tergantung dari keanekaragaman jenis narkoba yang disalahgunakan.

Bagi pecandu narkoba Rehabilitas merupakan salah satu prosedur yang di lakukan untuk membebaskan diri dari kecanduan dari narkoba dan melakukan proses

pemulihan total. Rehabilitasi dapat dilakukan dengan beberapa terapi, salah satunya yaitu dengan terapi holistic yang penembuhannya meliputi aspek biologi, psikologi, sosial, dan spiritual.

Pasien rehabilitasi narkoba kebanyakan individu yang mempunyai ketergantungan terhadap zat adiktif, sehingga perlu dilakukan tindakan rehabilitasi untuk membersihkan dirinya dari ketergantungan narkoba. Individu yang mengkonsumsi narkoba akan mengalami dampak negative pada mental dan tingkah lakunya, disamping itu untuk berhenti menggunakan narkoba bukanlah hal yang mudah bagi individu yang terlahir ketergantungan, salah satu dari berbagai macam kendala pecandu narkoba untuk berhenti mengkonsumsi yaitu adanya *Craving* atau perasaan ingin mengkonsumsi narkoba kembali.

Bagi seorang yang sudah memasuki tahap ketergantungan akan merasa sakit yang luar biasa pada tubuh atau yang biasa disebut (*sakau*) jika tidak mengkonsumsi narkoba dalam waktu lama. Jika seorang yang telah memasuki tahap ini ingin sembuh, maka disarankan untuk memiliki pendamping dalam masa rehabilitasinya. Seorang pendamping bagi pasien pecandu narkoba di tempat rehabilitasi narkoba disebut dengan konselor, konselor dalam menjalankan tugasnya dalam merawat pasien pecandu narkoba harus mempunyai tanggung jawab yang besar yang didasari sikap peduli dan kasih sayang serta perhatian lebih dan memiliki perasaan ikhlas membantu pasien untuk sembuh dari ketergantungan narkoba.

Konselor tidak diperkenankan bersikap acuh atau tidak peduli dalam merawat pasien pecandu narkoba, untuk menjadi konselor diperlukan adanya latihan serta kepekaan yang tinggi karena komunikasi dengan pasien pecandu narkoba itu terjadi tidak dalam kemampuan, tetapi dalam dimensi nilai waktu dan ruang.

Hal ini mempengaruhi keberhasilan pelayanan antar konselor kepada pasien. Seperti yang dilakukan di salah satu tempat rehabilitasi di kota Surabaya yaitu Yayasan Rumah Sehat Orbit Surabaya. Rehabilitas sosial pada pecandu narkoba berfokus pada peningkatan pemulihan hak hidup yang layak dan kapabilitas fungsional, yaitu mencakup *social capability (physical, group, organization community)* semua itu dilakukan untuk mengembalikan fungsi sosial pasien agar dapat kembali ke masyarakat yang sehat. Yayasan Rumah Sehat Orbit Surabaya menggunakan metode pemulihan teroputikomoni, yang artinya komunitas pengguna satu dengan yang lain saling membantu. Penanggulangan narkoba tidak hanya dilakukan dengan pendekatan itu

saja, tapi juga dilakukan pendekatan dengan cara humanis melalui pemulihan ,” Ujar Rudhy Wedhasmara selaku ketua Pembina rumah sehat orbit Surabaya (21,07,2017) Yayasan ini dibentuk atas dasar kepedulian terhadap suatu kondisi yang semakin tinggi jumlah korban penyalahgunaan narkoba di tengah masyarakat, khususnya pada generasi muda.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang dilakukan oleh pihak rumah sehat orbit Surabaya dalam upaya penyembuhan para pecandu narkoba. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan metode studi kasus. Kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif yang berupa kata-kata lisan atau tertulis dan informan, dan perilaku yang diamati secara langsung dan utuh. Penelitian ini akan menganalisa pelayanan yang digunakan konselor dalam proses penyembuhan seorang pecandu narkoba. Penelitian ini diharapkan dapat banyak membantu meningkatkan dan memberi gambaran mengenai pelayanan konselor dalam melakukan perawatan pada pasien pecandu narkoba.

Amanat undang-undang Nomor 25 tahun 2009 menjadi panduan bagi penyelenggara negara untuk memberikan pelayanan secara optimal dan maksimal. Pelayanan yang maksimal menjadi rujukan bagi masyarakat dalam menerima pelayanan. Masyarakat akan puas dengan pelayanan yang diberikan jika pelayanan yang dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Kepuasan masyarakat pada pelayanan pada dasarnya tergantung pada bagaimana masyarakat dilayani, bagaimana pelayanan yang diberikan dan seberapa cepat tingkat pelayanan tersebut. Pasal 5 UU No 25/2009 menyebutkan bahwa ruang lingkup pelayanan publik adalah meliputi pelayanan publik berupa barang ataupun jasa serta pelayanan administratif yang diatur sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pelayanan publik tidak hanya memberikan pelayanan secara fisik tetapi juga sikap, perilaku dan penerimaan dari aparatur pemberi layanan menjadi titik penting dalam pelayanan publik.

Metode Penelitian

Metode kualitatif digunakan dalam penelitian ini dikarenakan metode kualitatif adalah penelitian yang memiliki sifat deskriptif dan cenderung dipergunakan analisis. Proses dan makna (perspektif subjek) lebih di tonjolkan pada penelitian ini. Landasan teori di manfaatkan sebagai pemandu melakukan penyusunan penelitian agar fokus penelitiannya sesuai dengan fakta atau realita yang sebenarnya di lapangan selain itu landasan teori juga bermanfaat untuk memberikan gambaran umum tentang latar belakang penelitian dan sebagai bahan pemahasan hasil penelitian.

Hasil dan Pembahasan

Yayasan Rumah Sehat Orbit Surabaya adalah yayasan Rehabilitasi bagi pecandu NAPZA yang juga didirikan oleh mantan penyalahguna NAPZA yang sudah lepas dari ketergantungan dan mempunyai niat yang mulia untuk membantu para penyalahguna agar lepas dari ketergantungan. Setelah data di peroleh, maka penulis menganalisis, teknik analisis yang penulis gunakan adalah teknik pengumpulan data kualitatif. Analisis mengenai upaya rehabilitasi dan faktor pendukung dan penghambat yang di lakukan oleh pihak Yayasan Rumah Sehat Orbit Surabaya penulis mencoba mencocokkan antara teori yang di jelaskan pada bab sebelumnya dengan hasil penelitian bahwa tujuan dari rehabilitasi sendiri adalah memulihkan para klien rehabilitasi dari penyalahgunaan narkoba agar bisa kembali beraktifitas di tengah masyarakat. Adapun jenis rehabilitasi yang berada di Yayasan Rumah Sehat Orbit Surabaya adalah rehabilitasi sosial.

No	Dimensi	Keterangan
1	<i>Tangible</i>	Yang dimaksud peneliti adalah sarana dan prasarana guna mendukung berhasilnya proses Rehabilitasi. Untuk sarana dan prasana di Yayasan Rumah Sehat Orbit Surabaya sudah memadai semua kebutuhan yang di butuhkan untuk proses pemulihan klien pecandu sudah ada dan terawat dengan baik.
2	<i>Realible</i>	kemampuan pelayanan yang dimiliki oleh Yayasan Rumah Sehat Orbit Surabaya juga sudah bagus pelayanannya sesuai dengan apa yang sudah di janjikan dari awal sehingga klien merasa nyaman berada di tempat rehabilitasi tersebut
3	<i>Responsiveness</i>	Kemauan para konselor untuk membantu para klien agar bisa terlepas dari ketergantungan sangat tinggi sekali, di lihat dari ketulusan para konselor untuk menjalankan tugasnya dan hasil klien setelah keluar dari tempat Rehabilitasi.
4	<i>Competence</i>	Pengetahuan dan keterampilan para konselor dalam mengatasi dan menjalankan proses rehabilitasi sudah memadai karena semua konselor yang ada di sana rata-rata sudah lulus dari pendidikan konselor.
5	<i>Courtesy</i>	Sikap atau perilaku para konselor dalam membina para klien sudah baik di sana tidak ada pembeda antara golongan atas maupun bawah, di anggap sama rata dan menganggap klien seperti keluarga, ini yang membuat klien menjadi merasa nyaman.
6	<i>Creadibility.</i>	Kejujuran merupakan salah satu faktor pendukung berhasilnya Rehabilitasi, kejujuran yang di miliki konselor sudah sangat bagus.
7	<i>Security</i>	Tingkat keamanan di Yayasan Rumah Orbit Surabaya tidak bisa di ragukan lagi, karena berad di kawasan perumahan elite yang penjagaanya sangat ketat.
8	<i>Acces</i>	untuk kontak dan pendekatan di sini terbilang masih gampang-gampang susah, karena pasti ada salah satu dari keluarga pasien yang sulit untuk di ajak bekerja sama agar bisa membantu kesempurnaan program Rehabilitasi.
9	<i>Communication.</i>	Komunikasi antara klien dan konselor di sini cukup terjaga dengan baik mereka sering mengadakan sesi musyawarah dimana mereka bisa saling tukar pikiran dan saling memberi saran.
10	<i>Understanding the customer.</i>	Usaha yang dilakukan konselor untuk mengetahui kebutuhan klien saya rasa sudah cukup tepat, dengan adanya konseling tertutup konselor akan lebih mudah untuk mengetahui kebutuhan apa yang tepat dan di butuhkan oleh klien tersebut.

Faktor Pendukung Dan Penghambat Berjalanya Rehabilitasi

Faktor penghambat dalam proses Rehabilitasi di sini ada pada pihak keluarga klien yang kurang kooperatif dan mengakibatkan para konselor kesusahan untuk menggali latar belakang dari klien. Faktor pendukung berjalanya proses Rehabilitasi adalah kesadaran diri dari para klien yang ingin pulih dan lepas dari ketergantungan. Karena tanpa adanya kesadaran diri sendiri di lakukanya rehabilitasi pun akan percuma, setelah keluar dari Rehabilitasi tidak menutup kemungkinan untuk kembali menggunakan zat terlarang tersebut. Untuk presentase keberhasilan di Yayasan Rumah Sehat Orbit Surabaya sudah cukup bagus terbukti dari presentase sebanyak 80% keberhasilan rehab, dinilai dari klien rehabilitasi di periode 2020 sebanyak 25 orang, 23 diantaranya pulih dan 2 di nyatakan belum tuntas mengikuti program rehab. Untuk lebih memaksimalkan program Rehabilitasi di Yayasan Rumah sehat Orbit Surabaya perlu di tingkatanya sosialisasi-sosialisasi dan motivasi konseling agar klien bisa menyelesaikan rehab sampai akhir dan bisa di nyatakan pulih.

Kesimpulan

Kualitas Pelayanan Rehabilitas Dalam Upaya Penyembuhan Pasien Penyalahgunaan Narkoba. Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan terhadap seluruh data tentang bagaimana upaya pelayanan rehabilitasi bagi pecandu narkoba yang ada di Yayasan Rumah Sehat Orbit Surabaya maka penulis dapat mengambil kesimpulan. Setiap pengguna narkoba baik itu pecandu, penyalahguna, atau korban penyalahguna memiliki karakteristik, masalah dan kebutuhan terapi rehabilitas yang berbeda-beda. Karenanya layanan terapi rehabilitasi di harapkan dapat menawarkan berbagai komponen dasar dan jejaring layanan lain yang di sesuaikan dengan kebutuhan individual. Maka dari itu pelayanan rehabilitasi yang berada di Yayasan Rumah Sehat Orbit Surabaya menyesuaikan klien dengan tingkatanya masing-masing. Apabila klien dalam penggunaan tingkat ringan atau sedang maka klien bisa memilih rehabilitasi rawat jalan ata rehabilitasi rawat inap. Tetapi bila klien dalam tingkatan penggunaan narkoba kela berat, maka di haruskan untuk menjalani rehabilitasi rawat inap.

Faktor Pendukung Dan Penghambat Berjalanya Rehabilitasi. Dari beberapa komponen program rehabilitasi yang ada di Yayasan Rumah Sehat Orbit Surabaya memiliki beberapa faktor penghambat dan faktor pendukung. Beberapa faktor penghambat maupun faktor pendukung adalah dari klien nya sendiri seperti motivasi klien ingin pulih dan memiliki niatan yang kuat bahwa ingin terlepas dari ketergantungan dan menjauhi semua yang berbau narkoba.

Daftar Pustaka

- Ade Tri Kurniawati, 2020 *Komunikasi Terapeutik dalam Penyembuhan Pecandu Narkoba*
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu
- BeritaSurabaya.net, Rudhy Wedhasmara, *Rehabilitasi Narkoba Dengan Pedekatan Secara Humanis*, <https://www.beritasurabayaonline.net/rudhy-wedhasmara-rehabilitasi-narkoba-dengan-pedekatan-secara-humanis/>. (di akses pada tanggal 03-02-2021 jam 07.10 wib).
- Beritahu.co, Norman Edogawa, *Rumah Sehat Orbit Tingkatkan Fasilitas Rehab Pecandu Narkoba*. <https://beritahu.co/rumah-sehat-orbit-tingkatkan-fasilitas-rehab-pecandu-narkoba/>(di akses pada tanggal 03-02-2021 jam 07.04 wib)
- Berlian Cristiani (2010), *Kajian Terhadap Penanganan Korban Narkoba Di Yayasan Rehabilitasi Mental Sinai Sukoharjo Dari Aspek Viktimologi*”, Skripsi Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta. <https://digilib.uns.ac.id>
- J . (1997). *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar*. Jakarta. Rineka cipta
- Lulu Ul Jannah. (2018). *Rehabilitasi Bagi Penyalahguna Narkotika Di Badan Narkotika Nasional Kabupaten Banyumas*, Skripsi, Program Studi Bimbingan Dan Konseling Islam Fakultas Dakwah Institut Agama Islam NegeriPurokerto.http://repository.iainpurwokerto.ac.id/3470/2/LULU%20UL%20JANNAH_REHABILITASI%20BAGI%20PENYALAHGUNA%20NARKOTIKA.pdf
- Menpan No. 63/KEP/MENPAN/7/2003, Tentng Kegiatan Pelayanan Pablik
- Rizky Chintyawati, *Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Unit Terpadu Satu Atap (Uptsa) Kota Surabaya*” (Kamis, 27 April 2021, jam 07.23 wib)
- Rafica Lela Zukhruf (2017). *Rehabilitasi Penyalahguna Narkoba Di Panti Nurul Ichsan Al-Islami Desa Karang Sari Kecamatan Kalimanah Kabupaten Purbalingga*”, Skripsi, Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Semarang (Kamis, 24 November 2020, Jam 08.15 Wib)

Ruodhotul Firda (2016). *Rehabilitasi Sosial Untuk Penyalahgunaan Napza Di Yayasan Karya Pedulik Kita Tangerang Selatan*” Skripsi, Fakultas Ilmu dakwah dan ilmu Komunikasi, UIN Syarif Hidayatuallah, Jakarta.

Soetji Andari, *Pengetahuan Masyarakat Tentang Rehabilitasi Sosial Penyalahgunaan Napza Melalui Institusi Penerima Wajib Lapo Di Surabaya*”, (Kamis, November 19, 2020, 12:21:47 Wib)

Sinambela Dkk, 2006, *Reformasi Pelayan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, Jakarta: Bumi Aksara

Undang- undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan pablik

Undang-undang Nomor 35 Tahun 2009, tentang narkoba

Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana 2015. *Manajemen Pelayanan Pablik*. Bandung: Penerbit Pustaka Setia

Zeithmal(1990) ”*Sepuluh Dimensi dalam Melihat Tolak Ukur Kualitas Pelayanan*