BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Manusia merupakan mahluk sosial yang tidak dapat berdiri sendiri (*Zoon Politicon*), yang membutuhkan orang lain untuk hidup. Seperti yang dikatakan oleh Koentjaraningrat (1990:12), bahwa manusia adalah makhluk sosial yang membutuhkan orang lain untuk hidup. Manusia memiliki keterbatasan dalam memenuhi kebutuhannya, maka dengan begitu mereka memerlukan orang lain untuk memenuhi kebutuhan tersebut, seperti misalnya seorang petani, nelayan, dan tukang kebun yang memerlukan orang lain untuk membeli hasil panen mereka.

Pemerintah mempunyai tugas dalam memerintahkan orang lain untuk melakukan sesuatu dengan memberikan kebaikan kepada masyarakat. Menurut Hardiansyah (2011:54), pada hakikatnya pemerintah memiliki dua fungsi, yaitu melakukan fungsi pengaturan dan pelayanan. Pemerintah memiliki kewajiban untuk menyediakan berbagai bentuk pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakatnya, seperti barang, jasa, dan administratif. Pemerintah tidak hanya bertanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan masyarakat saja dalam hal pelayanan, namun harus memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada masyarakatnya. Pemerintah memiliki kewajiban untuk terus berupaya melakukan perubahan yang berkelanjutan, mendorong lembaga pelayanan publik untuk bekerja prima terhadap tugas yang telah diberikan dan selalu berupaya meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Pelayanan publik adalah suatu upaya yang dilakukan oleh pemerintah sebagai aparatur pemberi layanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atau hal layak ramai. Pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan optimal kepada masyarakat, agar masyarakat merasa puas akan pelayanan yang diberikan. Menurut Marsono, (2011:1), mutu pelayanan publik di Indonesia tergolong masih sangat rendah. Masyarakat masih merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah pada saat ini. Beberapa macam masalah dalam pelayanan publik masih timbul di Indonesia saat ini, seperti pelayanan yang diberikan berbelit-belit, banyaknya biaya pungutan dan waktu dalam pemberian pelayanan yang sangat lama. Selain itu, pelayanan yang buruk juga disebabkan karena para aparatur pemerintah yang kaku dengan aturan- aturan atau petunjuk pelaksana, sehingga mereka tidak fleksibel dalam menyelesaikan masalah pelayanan yang mereka hadapi.

Permasalahan narkoba yang semakin marak merupakan salah satu masalah yang sangat serius di Indonesia. Narkotika atau yang oleh masyarakat umum dikenal sebagai narkoba atau dikenal juga dengan istilah Napza (Narkotika, Psikotropika dan Zat Adiktif), istilah Departemen Kesehatan, merupakan suatu zat yang dapat membuat seseorang hilang kesadarannya dan kecanduaan apabila dikonsumsi dengan salah. Menurut BNN RI (2012:2), permasalah narkoba di Indonesia sudah sangat meresahkan, dikarenakan peradaran narkoba sudah masuk ke area-area akademis seperti Sekolah dasar (SD), Sekolah Menengah (SMP), Sekolah Menengah Atas (SMA) dan kampus- kampus, dimana peredarannya tidak lagi hanya di kalangan para golongan orang mapan saja. Generasi muda penerus

bangsa pada saat ini terancam masa depannya, sehingga diperlukan upaya yang komperehensif dari semua pihak untuk menghadapi masalah tersebut, mulai dari upaya pencegahan sampai pada upaya pemberdayaan (rehabilitasi), untuk para korban penyalahguna narkoba yang sudah terlanjur terjerumus kedalam jerat narkoba.

Hasil penelitian Badan Narkotika Nasional Republik Indonesia (BNN RI) bekerjasama dengan Pusat Penelitian Kesehatan Universitas Indonesia (Puslitkes UI), pada tahun 2008, angka prevalensi penyalahguna narkoba secara nasional sebesar 1,99% dari jumlah penduduk Indonesia, yaitu 3,6 juta orang dan pada tahun 2015 akan mengalami kenaikan menjadi 2,8%, yakni 5,1 juta orang. Kemudian, pada tahun 2010- 2011, jumlah pengguna narkoba usia <16->30 mengalami peningkatan dari angka 33.422 orang menjadi 36.589 orang. Berdasarkan tingkat pendidikan, anak- anak SMA lebih banyak menggunakan narkoba dibandingkan tingkan SD dan SMP. (BNN RI, 2011). Kondisi maraknya penyalahgunaan narkoba yang meningkat dari tahun ketahun sangat memprihatinkan, karena dampak yang ditimbulkan oleh penyalahgunaan narkoba tidak hanya terjadi pada aspek kesehatan atau dilihat dari sisi individu penyalahguna saja. Namun, aspek ekonomi atau pembangunan juga ikut terpengaruhi, dikarenakan hilangnya produktivitas soseorang, akibat penyalahgunaan narkoba.

Letak Indonesia yang sangat strategis dan tidak jauh dari daerah segi tiga emas (Laos, Thailand, dan Myanmar) dan daerah Bulan Sabit (Iran, Afganistan, dan Pakistan) yang merupakan daerah penghasil opium terbesar di dunia,

menjadikan Indonesia sebagai lalu lintas gelap Narkotika, Psikotropika dan Zat Adiktif. Selain itu, Indonesia menjadi lahan pasar perdagangan narkoba dikarenakan konsumen narkoba di Indonesia yang sangat luas, yaitu mulai dari umur <16->30 tahun, bahkan golongan artis atau selebritis juga banyak yang mengkonsumsi narkoba. (BNN RI, 2011). Hal itu, terbukti dari banyaknya artis-artis yang tertangkap saat sedang menggunakan narkoba. Selain itu, faktor geografis Indonesia yang memiliki banyak pelabuhan, memberikan banyak ruang masuk bagi pemasokan narkoba ke Indonesia. Kurang ketatnya pemeriksaan di area masuk pelabuhan, membuat narkoba mudah masuk ke Indonesia.

Penggunaan narkoba di Indonesia memang memiliki banyak pemicu. Hal itu, dapat diakibatkan karena kondisi hidup manusia seperti tuntutan keuangan yang mendesak seseorang untuk mengedarkan narkoba, sampai karena beban *stress* yang sangat tinggi, sehingga membuat seseorang memakai narkoba sebagai pelarian. Menurut BNN RI, apabila diidentifikasikan setidaknya ada beberapa faktor yang menyebabkan orang menggunakan narkoba, diantaranya adalah faktor kepribadian, faktor keluarga, faktor lingkungan, faktor gender, faktor pendidikan, faktor masyarakat dan komunitas sosial dan faktor populasi yang rentan. (BNN RI, 2011:6).

Permasalah narkoba di Provinsi Jawa Barat dapat dikatakan sudah sangat serius. Berdasarkan data dari BNN RI pada tahun 2008, sekitar 611.423 orang, dengan jumlah penduduk 30.622.400 orang pada rentang usia 10- 59 tahun, maka angka prevalensinya adalah 2,00 %, menduduki rangking XII di Indonesia. Tahun 2010 jumlah penduduk Jawa Barat 31.673.300 jiwa, dengan jumlah penyalahguna

684.562 orang, maka angka prevalensi 2,16 %. rangking XII Indonesia. Tahun 2011 angka prevalensi penyalahguna narkobanya 2,24 %, sedangkan pada tahun 2012 diperkirakan 2,50 %, menduduki rangking VI di Indonesia .

Hasil fakta yang telah diuraikan di atas, dapat dilihat bahwa jumlah penyalahguna narkoba di Provinsi Jawa Barat dari tahun ketahun terus meningkat, sehingga perlunya penanganan yang sedini mungkin untuk keselematan generasi muda khusunya generasi muda Provinsi Jawa Barat. Kondisi ini akan sangat merugikan, apabila tidak diambil suatu tindakan yang komprehensif oleh Pemerintah Provinsi Jawa Barat maka akan terjadi kerugian besar. Kerugian itu terjadi karena, dampak penyalahgunaan narkoba tidak hanya terjadi secara individual (kepada pemakainya saja), namun permasalahan narkoba juga dapat menimbulkan dampak pada aspek lainnya, seperti masalah pembangunan, sosial dan ekonomi, dalam hal ini terjadi di Provinsi Jawa Barat itu sendiri.

Sumber daya manusia merupakan aset terbesar dalam suatu pembangunan daerah, dikarenakan produktivitas sumber daya manusia tersebut akan memberikan dampak pada pembangunan suatu daerah, seperti inovasi dan kreativitas yang mampu mereka sumbangkan bagi daerahnya. Selain itu, banyaknya sumbangan pajak seperti, pajak kepemilikian barang (sepeda motor, mobil, bangunan, izin perdagangan dan lain- lain), merupakan sumbangan yang cukup besar bagi bangsa dan negara, terutama di daerahnya masing- masing. Namun, dengan kondisi yang diakibatkan oleh penyalahgunaan narkoba memberikan dampak negatif bagi perekonomian suatu daerah. Kerugian ekonomi tersebut, dimana ada biaya yang harus dikeluarkan oleh pemerintah akibat dari

penyalahgunaan tersebut, seperti biaya perawatan, detoksifikasi, biaya akibat hilangnya produktifitas dan lain-lain.selain itu, dampak sosial juga timbul akibat penyalahgunaan narkoba yang menyebabkan pengguna narkoba tersebut manjadi tidak sadar, sehingga bisa memicu tindakan diluar kesadaran, seperti pemukulan atau kekerasan, pemerkosaan dan kecelakaan.

Masyarakat Indonesia berhak mendapatkan kesejahteraan secara lahir dan batin. Hal ini, sejalan dengan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD RI 1945), pasal 28H, yang berbunyi" setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan dan sehat serta berhak mendapatkan pelayanan kesehatan. Terkait masalah narkoba pemerintah wajib memberikan pelayanan kesehatan, dalam hal ini adalah upaya penyembuhan penyalahguna narkoba, baik yang secara sengaja, maupun yang menjadi korban penyalahgunaan narkoba sesuai dengan amanat Undang-Undang No. 32 Tahun 2009 tentang Narkotika. Berdasarkan Undang-Undang No. 39 Tahun 2012, pasal 1, tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial disebutkan bahwa, penyelenggaraan kesejahteraan sosial adalah upaya yang terarah, terpadu, dan berkelanjutan yang dilakukan Pemerintah, Pemerintah daerah, dan masyarakat dalam bentuk pelayanan sosial, guna memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara, yang meliputi rehabilitasi sosial, jaminan sosial, pemberdayaan sosial, dan perlindungan sosial. Aktivitas penyalahgunaan narkoba, baik yang sengaja, maupun yang menjadi korban penyalahgunaan narkoba, pemerintah memiliki tanggung jawab dalam menyediakan upaya rehabilitasi, sosial untuk para korban penyalahgunaan narkoba. Rehabilitasi sosial

merupakan bentuk pelayanan yang diberikan pemerintah kepada korban penyalahguna narkoba baik sengaja maupun yang ditipu daya agar dapat menjalankan peran sosialnya kembali di masyarakat.

BRSPP Provinsi Jawa Barat merupakan suatu balai yang memberikan pelayanan rehabilitasi sosial kepada korban penyalahguna narkoba agar korban penyalahguna narkoba tersebut sehat secara fisik dan psikis dan dapat menjalankan peran sosialnya dimasyarakat. BRSPP Provinsi Jawa Barat adalah Unit Pelaksana Teknis Dinas Sosial Provinsi Jawa Barat, yang menjalankan tugas dalam bidang kesejahteraan sosial khususnya dalam bidang rehabilitasi narkoba. Landasan dari tugas dan fungsi BRSPP Jawa Barat adalah Peraturan Gubernur Jawa Barat No. 40 Tahun 2010 tentang Tugas Pokok dan Fungsi serta Rincian Tugas pada Unit Pelaksanan Tugas Dinas di Lingkungan Dinas Sosial Provinsi Jawa Barat, dimana BRSPP Provinsi Jawa Barat dikoordinasikan oleh Dinas Sosial Provinsi Jawa Barat pada Bidang Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial.

Berdasarkan hasil penelitian Dani Asmiraldi Muhamad dengan judul "Keberhasilan Pembinaan Moral Remaja Korban Penyalahguna Narkoba dengan Sistem Panti di BRSPP Lembang", bahwa pelayanan rehabilitasi sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat mengalami hambatan atau masalah, yaitu yang pertama kurangnya aparatur untuk membimbing para klien dan yang kedua adalah kurangnya media untuk memberikan materi. (Muhamad, 2012:37). Kurangnya tenaga aparatur akan menghambat efektifitas pelayanan yang ada, hal itu terjadi dikarenakan aparatur sebagai unsur pelaku pelayanan publik akan mepengaruhi pelayana yang ada. Kemudian, masalah yang kedua adalah kurangnya

kelengkapan media pengajar untuk menyampaikan materi kepada para klien. Media pengajar diperlukan dalam proses penyampaian materi, sehingga dengan kurangnya media pengajar akan mengganggu proses pengajaran yang dilakukan oleh pembimbing atau instruktur kepada para klien. Kemudian permasalahan jumlah pegawai dan media pengajar yang kurang, diperkuat dengan data yang didapatkan oleh peneliti. Berdasarkan data dari BRSPP Provinsi Jawa Barat tahun 2012, BRSPP Provinsi Jawa Barat didukung oleh tenaga PNS 19 orang terdiri dari 4 pejabat struktural (1 esolon III dan 3 eselon IV), 8 pejabat fungsional pekerja sosial dan 7 fungsional umum. Sementara aparatur non PNS terdiri dari 12 tenaga honorer dan 16 tenaga bantu. Tenaga tenaga honorer dan tenaga bantu tersebut terdiri dari tenaga kesehatan (dokter umum dan perawat), tenaga psikiater/ psikolog, petugas pembina mental, instruktur keterampilan, satpam dan *cleaning service*. Kapasitas tampung pasien BRSPP Provinsi Jawa Barat adalah sebanyak 100 klien, dengan jumlah klien pada tahun 2013 sebanyak 95 orang. Dilihat dari aspek sarana dan prasarana, untuk menunjang pelayanan rehabilitasi sosial di tempat tersebut, BRSPP Provinsi Jawa Barat memiliki sarana atau ruang pelayanan seperti satu buah ruang *case conference*, satu buah ruang isolasi, satu buah ruang keterampilan, satu buah ruang belajar, tiga buah ruang kesehatan, satu buah ruang olahraga. Dilihat dari segi peralatan pelayanan yang ada, BRSPP Provinsi Jawa Barat memiliki 9 buah peralatan kesenian/olahraga dan 8 peralatan keterampilan. Apabila dibandingkan dengan Balai Sosial pada umumnya, BRSPP Provinsi Jawa Barat tidak memiliki ruang konseling dan ruang perpustakaan, sebagai sarana untuk memberikan konseling kepada klien dan tempat belajar para

klien atau menambah pengetahuan khususnya tentang masalah sosial yang sedang para klien hadapi. Peralatan pelayanan yang ada seperti peralatan belajar di dimiliki oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat juga tidak terlalu mencukupi. Peralatan belajar diperlukan oleh klien untuk melakukan proses belajar dan bimbingan mental dengan baik. Media pengajaran sangat diperlukan oleh para pembimbing untuk memberikan materi kepada pasein terkait rehabilitasi sosial yang mereka jalani. Berdasarkan hasil fakta data yang telah diuraikan di atas diduga pelayanan rehabilitasi sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat masih kurang optimal. Hal itu terkait permasalahan jumlah aparatur yang BRSPP Provinsi Jawa Barat miliki dengan sarana dan prasarana yang ada. Permasalahan-permasalahan tersebut akan mempengaruhi kualitas pelayanan rehabilitasi sosial yang ada di BRSPP Provinsi Jawa Barat. Untuk itu, maka peneliti merasa perlu untuk melakukan penelitian di Balai Rehabilitasi Sosial Permadi Putra Provinsi Jawa Barat dengan judul" **Kualitas Pelayanan Dinas Sosial Provinsi Jawa Barat (Studi Kasus Rehabilitasi Sosial di Balai Rehabilitasi Sosial Permadi Putra (BRSPP) Provinsi Jawa Barat)**".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah "bagaimanakah kualitas pelayanan rehabilitasi sosial yang diberikan oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat ?".

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat. Sedangkan tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui transparansi pelayanan rehabilitasi Sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat.
2. Untuk mengetahui akuntabilitas pelayanan rehabilitasi Sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat.
3. Untuk mengetahui kesamaan hak yang diberikan oleh para aparatur Balai Rehabilitasi Permadi Putra dalam memberikan pelayanan rehabilitasi Sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat.
4. Untuk mengetahui keseimbangan hak dan kewajiban bagi klien dan para aparatur dalam pelayanan rehabilitasi Sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat.

1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini adalah:

1. Kegunaan bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi peneliti untuk menambah pengalaman, wawasan dan ilmu pengetahuan tentang upaya peningkatan kualitas pelayanan publik khususnya dibidang rehabilitasi sosial, metode rehabilitasi, bentuk- bentuk pelayanan rehabilitasi yang dapat dilakukan, peran yang dapat dilakukan dan cara memberikan pelayanan yang baik kepada klien.

2. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan berguna untuk mengembangkan teori-teori yang peneliti gunakan dan relevan mengenai pelayanan publik, sehingga dapat memberikan kontribusi positif bagi perkembangan Ilmu Pemerintahan.

3. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai suatu bahan masukan dan bahan pertimbangan untuk memecahkan masalah mengenai kualitas pelayanan publik di BRSPP Provinsi Jawa Barat, khususnya pelayanan rehabilitasi Sosial.