

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

4.1.1 Manajemen Pelayanan Rehabilitasi Rawat Jalan di BNNK Jakarta Selatan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, manajemen pelayanan rehabilitasi rawat jalan di BNN Kota Jakarta Selatan dapat dilihat melalui empat fungsi manajemen menurut George R. Terry, yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan.

Pada aspek perencanaan, pelayanan rehabilitasi rawat jalan telah memiliki dasar yang jelas melalui penetapan regulasi serta penyusunan standar operasional pelayanan sebagai pedoman dalam pelaksanaan layanan. Hal ini menunjukkan bahwa organisasi telah menggunakan informasi dan ketentuan yang relevan sebagai dasar dalam menentukan arah pelayanan serta menyusun langkah-langkah kegiatan secara sistematis. Namun, perencanaan yang dilakukan masih cenderung bersifat normatif dan belum sepenuhnya mampu mengantisipasi dinamika kebutuhan pelayanan di lapangan, sehingga dalam praktiknya masih diperlukan penyesuaian terhadap kondisi klien dan situasi pelayanan.

Pada aspek pengorganisasian, pelayanan telah didukung oleh penyediaan sarana prasarana serta pembagian tugas pelaksana yang disusun berdasarkan fungsi masing-masing. Fasilitas pelayanan telah diatur sesuai tahapan layanan dan

pembagian kerja antarpetugas juga telah dilakukan untuk menjaga keseimbangan beban kerja. Hal ini menunjukkan bahwa pengorganisasian sudah berjalan sesuai dengan konsep pengelompokan aktivitas dan penempatan pelaksana. Namun, pengorganisasian belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat keterbatasan fasilitas, seperti ruang konseling yang belum sepenuhnya menjamin privasi, serta belum terpenuhinya komposisi sumber daya manusia secara lengkap, khususnya tenaga psikolog.

Pada aspek pelaksanaan, pelayanan rehabilitasi rawat jalan telah berjalan dengan mengacu pada prosedur dan sistem yang telah ditetapkan, termasuk dalam hal pemberian layanan yang memperhatikan keamanan dan keselamatan klien. Pelaksanaan juga didukung oleh pemanfaatan kompetensi petugas sesuai bidangnya serta adanya sistem pelayanan yang terstruktur melalui SIRENA. Hal ini menunjukkan bahwa kegiatan pelayanan telah dilaksanakan sesuai dengan rencana dan struktur yang ada. Namun, pelaksanaan masih bergantung pada kedisiplinan petugas serta penyesuaian di lapangan, sehingga belum sepenuhnya berjalan secara konsisten dalam seluruh kondisi pelayanan.

Pada aspek pengawasan, pelayanan telah dilaksanakan melalui sistem monitoring berbasis aplikasi SIRENA, pelaporan rutin, serta evaluasi dan audit internal. Pengawasan dilakukan secara berjenjang dan diikuti dengan tindak lanjut berupa perbaikan layanan. Hal ini menunjukkan bahwa fungsi pengawasan telah berjalan dalam memastikan pelaksanaan pelayanan tetap sesuai dengan rencana. Namun, pengawasan masih lebih banyak bergantung pada sistem administrasi dan

belum sepenuhnya didukung oleh pengawasan langsung di lapangan, sehingga efektivitasnya masih dipengaruhi oleh kedisiplinan pelaksana dalam melakukan pencatatan layanan.

Secara keseluruhan, jika dikaitkan dengan teori George R. Terry, manajemen pelayanan rehabilitasi rawat jalan di BNN Kota Jakarta Selatan dapat dikatakan sudah berjalan dan cukup sesuai dengan fungsi manajemen, karena seluruh fungsi utama (perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan) telah diterapkan dalam penyelenggaraan pelayanan. Namun, pelaksanaannya belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat beberapa keterbatasan, terutama pada aspek adaptasi perencanaan, kelengkapan sumber daya, konsistensi pelaksanaan, serta efektivitas pengawasan. Kondisi ini menunjukkan bahwa manajemen pelayanan sudah terbentuk dengan baik, tetapi masih memerlukan penguatan agar dapat berjalan lebih efektif dan menyeluruh.

4.1.2 Faktor yang Memengaruhi Manajemen Pelayanan Rehabilitasi Rawat Jalan di BNNK Jakarta Selatan

Berdasarkan hasil penelitian, faktor-faktor yang memengaruhi manajemen pelayanan rehabilitasi rawat jalan di BNN Kota Jakarta Selatan dapat dibedakan menjadi faktor pendorong dan faktor penghambat.

Faktor pendorong dalam manajemen pelayanan terlihat dari sistem pelayanan dan kultur organisasi. Sistem pelayanan yang terstruktur melalui alur pelayanan yang jelas serta didukung oleh penggunaan aplikasi SIRENA

memberikan kemudahan dalam pelaksanaan pelayanan serta membantu memastikan setiap tahapan layanan berjalan sesuai prosedur. Selain itu, sistem yang adaptif terhadap kebutuhan klien juga menjadi kekuatan dalam pelayanan rehabilitasi, karena memungkinkan penyesuaian intervensi sesuai kondisi masing-masing klien. Kultur organisasi yang ditunjukkan melalui kerja sama tim, sikap empati, serta pendekatan pelayanan yang humanis juga menjadi faktor yang mendukung kualitas pelayanan. Nilai-nilai tersebut tidak hanya menjadi prinsip, tetapi telah diterapkan dalam praktik pelayanan sehari-hari sehingga menciptakan suasana pelayanan yang nyaman dan berorientasi pada kebutuhan klien.

Sementara itu, faktor penghambat dalam manajemen pelayanan terdapat pada aspek sumber daya manusia dalam pelayanan. Meskipun kompetensi petugas secara umum sudah sesuai dengan kebutuhan pelayanan, namun belum terpenuhinya komposisi tenaga profesional secara lengkap, khususnya tenaga psikolog, menjadi kendala dalam pelaksanaan pelayanan. Kondisi ini menyebabkan adanya perangkap peran serta potensi ketidaksesuaian antara tugas dan keahlian petugas. Selain itu, pengembangan kapasitas petugas yang masih bergantung pada pelatihan eksternal menunjukkan bahwa sistem pengembangan SDM belum sepenuhnya berjalan secara mandiri dan berkelanjutan.

Jika dikaitkan dengan teori Ratminto, faktor sistem pelayanan dan kultur organisasi dapat dikategorikan sebagai faktor yang mendukung karena mampu menciptakan pelayanan yang terstruktur, adaptif, serta berorientasi pada

kebutuhan pengguna layanan. Sementara itu, faktor sumber daya manusia menjadi faktor yang menghambat karena belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan pelayanan secara ideal, baik dari sisi jumlah maupun komposisi tenaga profesional.

Secara keseluruhan, manajemen pelayanan rehabilitasi rawat jalan di BNN Kota Jakarta Selatan dipengaruhi oleh kombinasi antara faktor pendukung dan faktor penghambat. Keberadaan sistem pelayanan yang baik dan kultur organisasi yang kuat telah membantu menjaga kualitas pelayanan, namun keterbatasan pada sumber daya manusia menunjukkan bahwa masih diperlukan penguatan pada aspek internal organisasi agar pelayanan dapat berjalan lebih optimal sesuai dengan konsep manajemen pelayanan publik menurut Ratminto.

4.1 Saran

Berdasarkan hasil temuan penelitian, saran yang diberikan bersifat operasional dan diarahkan pada perbaikan aspek yang masih ditemukan kurang optimal dalam pelaksanaan pelayanan rehabilitasi rawat jalan di BNN Kota Jakarta Selatan, yaitu:

1. Perbaiki fasilitas pelayanan, khususnya ruang konseling, perlu menjadi perhatian agar privasi klien lebih terjaga. Upaya yang dapat dilakukan antara lain menata ulang ruang pelayanan, menambahkan sekat penuh atau partisi permanen, serta mengatur posisi ruang agar suara antar ruang tidak saling terdengar. Selain itu, perlu dibuat

pengaturan penggunaan ruang secara bergilir ketika klien membutuhkan sesi konseling yang lebih privat. Langkah ini penting agar proses konseling berlangsung lebih nyaman, aman, dan mendukung keterbukaan klien selama rehabilitasi.

2. Penambahan tenaga psikolog perlu dipertimbangkan untuk melengkapi komposisi pelaksana layanan rehabilitasi. Secara operasional, instansi dapat mengusulkan kebutuhan tenaga psikolog dalam perencanaan SDM, menjalin kerja sama dengan psikolog eksternal sebagai solusi sementara, atau memperkuat mekanisme rujukan untuk kasus yang membutuhkan penanganan psikologis khusus. Kehadiran psikolog diharapkan dapat memperjelas pembagian tugas antarpetugas serta meningkatkan kualitas penanganan aspek psikologis klien.
3. Konsistensi pencatatan layanan di sistem SIRENA perlu terus diperkuat karena data yang lengkap sangat menentukan kualitas evaluasi dan pengawasan pelayanan. Langkah yang dapat dilakukan yaitu menetapkan batas waktu pengisian data setelah layanan selesai, melakukan pengecekan rutin oleh atasan, serta memberikan pengingat atau checklist pencatatan bagi petugas. Dengan pencatatan yang lebih tertib, proses monitoring dan evaluasi dapat berjalan lebih akurat dan hasil layanan menjadi lebih dapat dipertanggungjawabkan.
4. Pengawasan langsung secara berkala perlu ditingkatkan sebagai pelengkap pengawasan berbasis sistem. Pengawasan dapat dilakukan melalui supervisi lapangan, observasi langsung proses pelayanan, serta

diskusi evaluasi singkat antarpetugas. Cara ini penting agar pengawasan tidak hanya bergantung pada data administrasi, tetapi juga melihat kondisi pelayanan secara nyata