

Daftar Pustaka

Buku dan Literatur Teoritis

- Cahyadi. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik: Standar dan Kualitas*.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Hisanuddin, et al. (2023). *Pengantar Administrasi Publik*. CV. Rey Media Grafika.
- Karyana, A. (2014). *Layanan Publik Baru (New Public Service)*. Universitas Terbuka.
- Kuhn, T. S. (1962). *The Structure of Scientific Revolutions*. University of Chicago Press.
- Nigro, F. A., & Nigro, L. G. (1970). *Modern Public Administration*. Harper & Row.
- Nugraha, et al. (2022). *Teori dan Konsep Administrasi Publik*.
- Pratama, A. R. (2022). *Digitalisasi Pelayanan Publik: Teori dan Praktik E-Government di Indonesia*. Graha Ilmu.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2016). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Pustaka Pelajar.
- Siagian, S. P. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Simamora. (2014). *Standar Pelayanan Publik dan Akuntabilitas*.
- Sinambela, L. P. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Wibawa, S. (2020). *Paradigma Administrasi Publik*. Gadjah Mada University Press.

Jurnal dan Penelitian Terdahulu

- Ade, T. (2025). *PENGARUH LAYANAN REHABILITASI RAWAT JALAN TERHADAP PENINGKATAN KUALITAS HIDUP KLIEN DI KLINIK PRATAMA SEMBADA BERSINAR BADAN NARKOTIKA NASIONAL KABUPATEN SLEMAN* (Doctoral dissertation, SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN WIRA HUSADA).
- Ahri, I. D. L. (2023). *Pelaksanaan Rehabilitasi Bagi Penyalahguna Narkoba Di Badan Narkotika Nasional Kota Palopo* (Doctoral dissertation, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo).
- Anggraini, P. (2022). Manajemen Pelayanan Rehabilitasi di BNN Kabupaten: Tantangan Sertifikasi dan Kompetensi. *Jurnal Administrasi Negara*, 14(1), 45-58.
- Azka, S. A. (2025). Efektivitas Rehabilitasi Pecandu Narkotika Di Badan Narkotika Nasional (BNN) Kota Pekanbaru. *Journal of Public Administration Review*, 2(1), 259-278.
- Baharuddin, & Ersya. (2023). Pendampingan Keluarga dan Dukungan Komunitas dalam Reintegrasi Sosial Klien Rehabilitasi. *Jurnal Rehabilitasi dan Pemulihan*.

- Djuningsih, R. F., Poerwandari, E. K., & Harahap, A. A. (2021). Determinan Retensi Perawatan Berdasarkan Faktor Perilaku Klien Rehabilitasi Rawat Jalan. *Jurnal Kajian Stratejik Ketahanan Nasional*, 4(1), 6.
- Erlindawati. (2021). Manajemen Pelayanan Publik di Kantor Urusan Agama (KUA). *Jurnal Administrasi* (Memuat sitasi teori Manajemen Pelayanan dari Ratminto & Winarsih, 2005).
- Fatir. (2022). Manajemen Kelembagaan Badan Narkotika Nasional di Tingkat Daerah. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Fitri, S., & Yusran, R. (2020). Efektivitas Layanan Rehabilitasi Rawat Jalan di Lingkungan Masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik*, 11(2), 145-160.
- Fuada. (2024). *Implementasi Program Rehabilitasi Rawat Jalan bagi Penyalahguna Narkotika di BNNK Purbalingga* (Doctoral dissertation, Universitas Jenderal Soedirman).
- Girsang, J., & Simanjuntak, B. K. (2020). Evaluasi Internal dan Kontrol Kualitas Layanan Rehabilitasi BNN. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*.
- Hidayah, N., dkk. (2021). Distribusi Beban Kerja dan Kualitas Layanan Konselor Rehabilitasi. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*.
- Hidayat. (2024). Implementasi Manajemen Pelayanan Rehabilitasi Rawat Jalan di Lingkungan BNN. *Jurnal Manajemen Publik*.
- Kurniawan, F. D. (2025). *IMPLEMENTASI STANDAR NASIONAL INDONESIA REHABILITASI RAWAT JALAN PADA PENGGUNA NARKOBA: STUDI KASUS DI BNN WILAYAH DIY* (Doctoral dissertation, Universitas Gadjah Mada).
- Latief, A., Setiawan, I., & Mahdalina, M. (2024). PELAYANAN REHABILITASI PADA BADAN NARKOTIKA NASIONAL KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA. *Jurnal Pelayanan Publik*, 1(1), 75-82.
- Mayasari, D., dkk. (2022). Evaluasi Layanan Rehabilitasi sebagai Dasar Perbaikan Proses Pelayanan. *Jurnal Rehabilitasi*, 4(1), 30-45.
- Mumtaz. (2025). Implementation of Rehabilitation Policy for Drug Addicts by the National Narcotics Agency Jakarta. *Academic Policy Journal*.
- Muspitasari, C. (2020). *PERANCANGAN DAN IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) PADA BADAN NARKOTIKA NASIONAL PROVINSI SUMATERA BARAT MENGGUNAKAN BAHASA PEMROGRAMAN PHP DAN DATABASE MYSQL* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS PUTRA INDONESIA YPTK PADANG).
- Nasution, & Prasetyo. (2024). Analisis Program Rehabilitasi Narkotika & Dampaknya terhadap Kualitas Hidup. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*.
- Padilla, N. A. (2024). *Efektivitas Program Rehabilitasi Rawat Jalan Terhadap Pengguna Narkotika di Badan Narkotika Nasional Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2023* (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin).
- Pratama, A. R. (2022). Integrasi Sistem Informasi Elektronik dan Penilaian SKP dalam Akuntabilitas Pelayanan. *Jurnal Inovasi Aparatur*.

- Punuhsingon. (2025). *Policy Evaluation and the Role of Narcotics Rehabilitation in North Sulawesi. Policy Research Journal.*
- Puspitasari, T., & Laili, N. (2025). Efektivitas Layanan Rehabilitasi Rawat Jalan Terhadap Kualitas Hidup Klien Penyalahguna Narkotika Di Lembaga BNNK Sidoarjo. *Al-Isyraq: Jurnal Bimbingan, Penyuluhan, dan Konseling Islam*, 8(1), 59-78.
- Revianti, S. W., dkk. (2023). Mekanisme Pengawasan Berjenjang dalam Standar Rehabilitasi BNN. *Jurnal Ilmu Sosial dan Politik.*
- Ritonga, F. U., Sos, S., Kesos, M., Arifin, A., & Sos, S. (2020). *Model pelayanan kesejahteraan sosial adiksi narkoba.* Puspantara.
- Rohimah, T. W. (2020). Peran Konselor Adiksi dan Efektivitas Pelatihan Praktik dalam Rehabilitasi. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora.*
- Saputra, A., & Ridho, M. (2021). Analisis Bukti Fisik (Tangibles) dalam Membangun Kepercayaan Masyarakat pada Layanan Publik. *Jurnal Manajemen Pelayanan*, 5(2), 112-128.
- Sari, A. R. (2024). *Program Rehabilitasi Rawat Inap Penyalahgunaan Narkotika.* Penerbit NEM.
- Sari, N. (2021). Kompetensi Teknis Petugas dan Keberhasilan Asesmen Klinis pada Lembaga Rehabilitasi. *Jurnal Kesehatan Masyarakat.*
- Sari, R. (2025). Manajemen Pelayanan Rehabilitasi Penyalahguna Narkotika di BNN Provinsi Riau. *Jurnal Administrasi Publik.*
- Sari, S. M. (2022). Standarisasi SOP sebagai Determinan Akuntabilitas Pelayanan Rehabilitasi. *Jurnal Kebijakan Publik Indonesia.*
- Sibarani, K. R. (2023). Implementasi Regulasi Rehabilitasi di BNNK Deli Serdang. *Jurnal Hukum dan Kebijakan.*
- Simamora, H. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Edisi ke-4). STIEY.
- Sofyan, & Azisa. (2023). Koordinasi Antarinstansi dalam Strategi Nasional Penanggulangan Narkotika. *Jurnal Kebijakan Publik.*
- Syahputra. (2022). Pengaruh Budaya Organisasi Adaptif (Service-Oriented) terhadap Pemulihan Klien. *Jurnal Psikologi Klinis.*
- Tudang, W. B. (2024). *Kualitas Pelayanan Rehabilitasi Bagi Pecandu dan Korban Penyalahgunaan Narkotika di Badan Narkotika Nasional Provinsi Sulawesi Selatan* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS HASANNUDDIN).
- Utami, D. W. (2021). Strategi Penguatan Kapasitas Petugas melalui Bimbingan Teknis Nasional. *Jurnal Pengembangan SDM.*
- Utami, N. H., & Syuhada, N. (2025). SIRENA: Sistem Informasi Rencana Pengadaan Berbasis Web dengan Evaluasi pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). *JATISKOM: Jurnal Aplikasi Teknologi Informasi dan Sains Komputer*, 2(1), 1-16.
- Visra, Q. S. (2024). *EVALUASI KEBIJAKAN LAYANAN REHABILITASI RAWAT JALAN KLINIK PRATAMA SWASTINARA BADAN NARKOTIKA NASIONAL KOTA JAKARTA SELATAN* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS UNAS).
- Waruwu. (2021). Peranan Badan Narkotika Nasional dalam Pelaksanaan Rehabilitasi bagi Pecandu Narkotika. *Jurnal Hukum*, 3(1), 88-102.

Yulianto, A., dkk. (2021). Efektivitas Pemulihan pada Layanan Rawat Jalan dan Ketersediaan Waktu Interaksi. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 6(3), 210-225.

Dokumen Pemerintah dan Regulasi Resmi

- Badan Narkotika Nasional Kota Jakarta Selatan. (2024). *Laporan Pelaksanaan Program Intervensi Berbasis Masyarakat (IBM)*.
- Badan Narkotika Nasional Kota Jakarta Selatan. (2024). *Reviu Rencana Kerja (Renja) BNNK Jakarta Selatan Tahun 2024*.
- Badan Narkotika Nasional Republik Indonesia. (2020). *Peraturan BNN Nomor 4 Tahun 2020 tentang Seluruh Tata Cara Penyelenggaraan Rehabilitasi bagi Penyalahguna dan Korban Penyalahgunaan Narkotika*.
- Badan Narkotika Nasional Republik Indonesia. (2020). *Peraturan Kepala BNN Nomor 2 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Narkotika Nasional*.
- Badan Narkotika Nasional Republik Indonesia. (2022). *Pedoman Operasional Aplikasi New SIRENA: Transformasi Digital Data Rehabilitasi*. Pusat Penelitian, Data, dan Informasi BNN.
- Badan Narkotika Nasional Republik Indonesia. (2022). *Peraturan BNN Nomor 6 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Rehabilitasi*.
- Badan Narkotika Nasional Republik Indonesia. (2023). *Laporan Indeks Kapabilitas Rehabilitasi (IKR) Nasional*. Deputi Bidang Rehabilitasi BNN.
- Badan Narkotika Nasional Republik Indonesia. (2023). *Laporan Survei Nasional Penyalahgunaan Narkoba Tahun 2023*. Pusat Penelitian, Data, dan Informasi (Puslitdatin) BNN.
- Badan Narkotika Nasional Republik Indonesia. (2023). *Standar Pelayanan BERSINAR (Bersih Narkoba): Panduan Perilaku dan Budaya Kerja Pelayanan Rehabilitasi*.
- Badan Narkotika Nasional Republik Indonesia. (2024). *Keputusan Deputi Rehabilitasi BNN Nomor KEP/589/V/DE/RH.02.03/2024 tentang Standar Pelayanan Publik Rehabilitasi Rawat Jalan*.
- Badan Narkotika Nasional Republik Indonesia. (2025). *Data Kasus Narkoba di Indonesia 10 Tahun Terakhir*. Puslitdatin BNN.
- Badan Pusat Statistik Kota Jakarta Selatan. (2020). *Kota Jakarta Selatan Dalam Angka 2020*.
- Badan Standardisasi Nasional. (2022). *SNI 8807:2022 Penyelenggaraan Layanan Rehabilitasi bagi Pecandu, Penyalahguna, dan Korban Penyalahgunaan Narkotika*.
- Badan Standardisasi Nasional. (2022). *SNI 8807:2022 Penyelenggaraan Layanan Rehabilitasi bagi Orang dengan Gangguan Penggunaan Zat (ODGPZ)*.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 37 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Rehabilitasi Medis bagi Pecandu, Penyalahguna, dan Korban Penyalahgunaan Narkotika*.

- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2023). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 17 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Rumah Sakit dan Fasilitas Pelayanan Kesehatan*.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2017). *Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*.
- Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. (1989). *Keputusan Gubernur DKI Nomor 1815 Tahun 1989 tentang Luas Wilayah Kota Administrasi Jakarta Selatan*.
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2009 tentang Narkotika*.