Lancang Kuning Law Journal
Vol. 2 No 1. Juni 2025, pp. 64-73
EISSN: on Proccess, DOI: https://doi.org/10.31849/lklw.v1i01.23281

PELAKSANAAN PERMENPAN RB NOMOR 14 TAHUN 2017 PADA LEMBAGA REHABILITASI NARKOBA DI PEKANBARU

Mariana[1], Yeni Triana[2], Irawan Harahap[3]
[1,2,3] Magister Ilmu Hukum, Universitas Lancang Kuning; mariana.sinurat@gmail.com

ARTICLE INFO

Keywords:
Drug rehabilitation;
Community Satisfaction Survey;
Public Service

Kata Kunci:
Rehabilitasi narkoba;
Survei Kepuasan Masyarakat;
Pelayanan Publik

Article history:
Received 2023-05-23
Revised 2024-07-01
Accepted 2024-07-03

ABSTRACT

Recently, there has been a frequent sense of public dissatisfaction with public services at drug rehabilitation institutions in Pekanbaru City, and some institutions have even closed. Therefore, a public satisfaction survey is very important to be carried out to improve the quality of service. This study aims to describe the problems of how to implement the Regulation of the Minister of Empowerment and State Apparatus and Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia Number 14 of 2017 concerning Guidelines for Compiling Public Satisfaction Surveys of Public Service Provider Units at Drug Rehabilitation Institutions in Pekanbaru City, what are the obstacles and efforts to implement public satisfaction surveys. This type of research is sociological legal research using primary, secondary and tertiary data. The results of the study, first, the implementation of the Regulation of the Minister of Empowerment and State Apparatus and Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia Number 14 of 2017 concerning Guidelines for Compiling Public Satisfaction Surveys of Public Service Provider Units at Drug Rehabilitation Institutions in Pekanbaru City has not been maximized because there are still institutions that have not implemented the regulation. Second, the obstacles are due to the lack of legal awareness, budget limitations and the competence of officers in drug rehabilitation institutions. Third, there ha.s been no real effort from several drug rehabilitation institutions to conduct community satisfaction surveys. The conclusion and suggestion is that the government provide written sanctions and fines for enforcing this regulation for drug rehabilitation institutions in Pekanbaru City.

ABSTRAK

Ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di lembaga rehabilitasi narkoba di Kota Pekanbaru semakin meningkat, bahkan beberapa lembaga telah tutup. Oleh karena itu, survei kepuasan masyarakat menjadi penting untuk meningkatkan mutu layanan. Penelitian ini bertujuan mengkaji pelaksanaan, hambatan, dan upaya penerapan Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang

Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat di lembaga rehabilitasi narkoba di Kota Pekanbaru. Penelitian menggunakan metode hukum sosiologis dengan data primer, sekunder, dan tersier. Hasil penelitian menunjukkan, pertama, pelaksanaan peraturan tersebut belum maksimal karena sebagian lembaga belum melaksanakannya. Kedua, hambatan utamanya meliputi rendahnya kesadaran hukum, keterbatasan anggaran, dan kurangnya kompetensi petugas. Ketiga, belum ada langkah nyata dari beberapa lembaga untuk melaksanakan survei tersebut. Kesimpulannya, pemerintah perlu memberikan sanksi tertulis dan denda guna memastikan kepatuhan lembaga rehabilitasi narkoba terhadap peraturan ini.

This is an open access article under the CC BY-NC-SA license.

Corresponding Author:

Mariana
Magister Ilmu Hukum, Universitas Lancang Kuning; mariana.sinurat@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Sejak dulu, isu pelayanan publik telah menjadi perhatian utama karena sering kali muncul keluhan dan permasalahan dari masyarakat yang merasa tidak puas dengan proses pelayanan publik[1]. Padahal, kepuasan masyarakat adalah indikator utama keberhasilan pelayanan publik. Pelayanan publik yang berkualitas mencerminkan hubungan yang baik antara pemerintah dan masyarakat sebagai bentuk komitmen bersama untuk membangun negara[2]. Di tengah meningkatnya kebutuhan dasar dan sosial masyarakat yang semakin kompleks di era modern, pemerintah justru memiliki peluang untuk melibatkan masyarakat dalam pengelolaan sebagian urusan pelayanan publik. Prinsip ini sejalan dengan konsep good governance yang mendukung partisipasi masyarakat sebagaimana tercantum dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Lembaga rehabilitasi narkoba merupakan salah satu institusi pelayanan publik yang berfungsi memfasilitasi rehabilitasi berkelanjutan, sesuai dengan Peraturan Kepala Badan Narkotika Nasional Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2022. Fungsi lembaga ini didasarkan pada pemenuhan hak dasar pecandu, korban, dan penyalahguna narkoba, yang dijamin oleh pemerintah melalui peraturan perundang-undangan[3]. Di Provinsi Riau, terdapat delapan lembaga rehabilitasi narkoba pemerintah, seperti Lembaga

[1] Jamil Bazarah Futum Hubaib and Ahmad Jubaidi, "Konsep Pelayanan Publik di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia)," *DEDIKASI* 22, no. 2 (December 21, 2021): 105, https://doi.org/10.31293/ddk.v22i2.5860.

[2] Dwi Wulan Titik Andari and Dian Aries Mujiburohman, "Aspek Hukum Layanan Sertifikat Tanah Elektronik," *Al-Adl: Jurnal Hukum* 15, no. 1 (January 31, 2023): 154, https://doi.org/10.31602/al-adl.v15i1.7367.

[3] Anne Friday Safaria and Agung Gumelar, "Implementasi Program Rehabilitasi Medis Pengguna Narkotika pada Badan Narkotika Nasional Kabupaten Sumedang," *JRPA - Journal of Regional Public Administration* 8, no. 1 (2023).

Pemasyarakatan Kelas II A Pekanbaru dan Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru, yang menjalankan tugas ini dengan dukungan lembaga swasta, seperti Yayasan Solid Foundation, Yayasan Mercusuar, Yayasan Sarasehan, Yayasan Gemuni, Yaysaan Geliat Pelangi dan Yayasan Satu Bumi.

Keberadaan lembaga-lembaga ini sangat penting, mengingat peningkatan kasus penyalahgunaan narkoba di Riau dalam tiga tahun terakhir[4]. Berdasarkan data Badan Narkotika Nasional, kasus narkoba di Riau menempati peringkat ke-9 secara nasional pada 2021 dengan 1.622 kasus, naik ke peringkat ke-7 pada 2022 dengan 1.910 kasus, dan tetap di peringkat yang sama pada 2023. Tingginya angka ini menunjukkan bahwa Riau, khususnya Pekanbaru, menjadi wilayah yang strategis bagi penyelundupan narkoba, sehingga jumlah pecandu dan korban narkoba juga meningkat. Oleh sebab itu, upaya rehabilitasi tidak hanya menjadi tanggung jawab lembaga pemerintah tetapi juga melibatkan lembaga swasta.

Namun, dua lembaga rehabilitasi swasta di Pekanbaru, yaitu Yayasan Bunda Kadijah dan Yayasan Siklus, tutup pada 2022 dan 2023. Berdasarkan laporan Badan Narkotika Nasional Provinsi Riau, penyebab utamanya adalah ketiadaan pecandu atau korban yang melaporkan diri untuk mendapatkan layanan rehabilitasi. Menurut Pasolong, hal ini kemungkinan disebabkan oleh kualitas pelayanan yang rendah, yang mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap lembaga-lembaga tersebut. Kepercayaan masyarakat terhadap suatu layanan sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang mereka terima. Pelayanan yang baik dan memuaskan tidak hanya meningkatkan kepercayaan tetapi juga menciptakan hubungan harmonis, loyalitas masyarakat, dan rekomendasi positif.

Untuk mengukur kepuasan masyarakat, salah satu metode yang diusulkan Tjiptono adalah melalui survei kepuasan masyarakat[5]. Hal ini juga sejalan dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, yang menyebutkan bahwa survei kepuasan masyarakat merupakan langkah penting dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik. Dengan survei ini, penyelenggara pelayanan publik dapat mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan, sehingga kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi secara maksimal.

Pasal 1 dalam peraturan ini mengatur bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib melaksanakan survei kepuasan masyarakat secara berkala, minimal satu kali dalam setahun. Pasal 2 melanjutkan dengan menyatakan bahwa survei tersebut harus menggunakan indikator dan metodologi yang telah ditentukan. Selain itu, Pasal 4 dan Pasal 6 menegaskan bahwa hasil survei wajib dipublikasikan oleh penyelenggara layanan publik, yang kemudian harus melakukan evaluasi terhadap hasil tersebut untuk meningkatkan kualitas layanan[6]. Ketentuan ini dengan jelas menunjukkan bahwa lembaga

---

[4] Rahma Destia, Rumzi Samin, and Ramadhani Setiawan, "Implementasi Program Rehabilitasi Penyalahgunaan Narkoba di BNN Kota Tanjungpinang Kepulauan Riau," *Perkara: Jurnal Ilmu Hukum dan Politik* 1, no. 3 (2023).

[5] Risma Yanti and Lilis Suryani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Jaro Kabupaten Tabalog, "JAPB 7 (2024).

[6] Wiratno Wiratno, "Implementasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah Kabupaten Bone, Sulawesi Selatan," *Supremasi Hukum* 16, no. 2 (September 14, 2020): 1–23, https://doi.org/10.33592/jsh.v16i2.739.

rehabilitasi narkoba sebagai unit penyelenggara pelayanan publik memiliki kewajiban yang sama untuk melaksanakan survei kepuasan masyarakat secara rutin.

Jika semua lembaga rehabilitasi narkoba di Kota Pekanbaru mematuhi peraturan tersebut, berbagai persoalan yang muncul di masa lalu dapat diminimalkan. Sebagai contoh, pada Oktober 2021, media sosial dihebohkan dengan protes masyarakat terhadap Yayasan Solid Foundation. Protes tersebut dipicu oleh masuknya seorang anak berusia 17 tahun ke lembaga tersebut tanpa persetujuan keluarga, serta adanya keluhan tentang biaya rehabilitasi sebesar Rp 15 juta. Masalah seperti ini seharusnya dapat dihindari jika Yayasan Solid Foundation secara konsisten melaksanakan survei kepuasan masyarakat dan menggunakan hasilnya untuk memperbaiki kualitas pelayanan.

Masalah serupa juga muncul berdasarkan data laporan monitoring dan evaluasi Badan Narkotika Nasional Provinsi Riau pada tahun 2024. Data menunjukkan bahwa Yayasan Geliat Pelangi, salah satu lembaga rehabilitasi narkoba di Pekanbaru, hanya melayani enam orang pecandu, korban, dan penyalahguna narkoba sepanjang tahun 2024. Angka ini sangat rendah dan menunjukkan adanya indikasi penurunan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga tersebut. Menurut Pasolong, kondisi ini kemungkinan besar disebabkan oleh kualitas pelayanan yang kurang memadai, sehingga masyarakat merasa tidak puas dan memilih untuk tidak menggunakan layanan dari lembaga tersebut.

Berdasarkan berbagai permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji implementasi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 pada lembaga rehabilitasi narkoba di Kota Pekanbaru. Hasil kajian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mendalam mengenai pelaksanaan survei kepuasan masyarakat sebagai langkah strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di lembaga-lembaga rehabilitasi narkoba di wilayah tersebut. Oleh karena itu, penulis memutuskan untuk mengangkat topik ini sebagai judul tesis, yaitu "Pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Pada Lembaga Rehabilitasi Narkoba di Kota Pekanbaru."

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini dirancang secara terarah dan sesuai dengan standar ilmiah untuk menghasilkan kajian yang tepat, sistematis, dan berkualitas. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum sosiologis atau *socio-legal research* yang berfokus pada fenomena hukum dalam masyarakat, khususnya pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 terkait survei kepuasan masyarakat pada lembaga rehabilitasi narkoba di Kota Pekanbaru[7]. Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana hukum bekerja dalam praktik masyarakat. Menurut Peter Mahmud Marzuki, penelitian hukum melibatkan proses menentukan aturan, prinsip, dan doktrin hukum untuk memberikan solusi atas permasalahan yang dihadapi[8]. Pendekatan yang digunakan meliputi pendekatan

[7] Burhan Ashshopa, *Metode Penelitian Hukum* (Jakarta: Rineka Cipta, 2004).
[8] Muhaimin, Metode Penelitian Hukum (Mataram: Mataram University Press, 2020).

perundang-undangan dan pendekatan kasus. Pendekatan perundang-undangan dilakukan dengan menelaah berbagai regulasi yang relevan, seperti Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2011, hingga sejumlah peraturan Badan Narkotika Nasional. Pendekatan kasus dilakukan dengan meninjau peristiwa hukum di lapangan, membangun argumentasi berdasarkan fakta konkret.

Penelitian ini dilakukan di enam lembaga rehabilitasi narkoba di Kota Pekanbaru, yaitu Yayasan Solid Foundation, Yayasan Generasi Muda Bernilai (Gemuni), Yayasan Geliat Pelangi, Yayasan Satu Bumi, Yayasan Mercusuar, dan Yayasan Sarasehan. Pemilihan lokasi didasarkan pada fenomena bahwa beberapa lembaga telah berhenti melayani rehabilitasi, meskipun keberadaan mereka sangat penting dalam upaya Pencegahan, Pemberantasan, Penyalahgunaan, dan Peredaran Gelap Narkotika (P4GN). Populasi penelitian mencakup pimpinan enam lembaga rehabilitasi dan klien atau keluarga klien yang telah menerima layanan rehabilitasi, dengan total populasi sebanyak 94 orang. Sampel penelitian terdiri dari tiga pimpinan lembaga yang dipilih secara acak dan lima klien atau keluarga klien dengan metode random sampling, menghasilkan total sampel sebanyak 11,7% dari populasi. Data penelitian terdiri dari data primer yang diperoleh melalui wawancara dengan pimpinan lembaga dan klien, atau keluarga klien; data sekunder yang bersumber dari literatur terkait; dan data tersier berupa kamus, ensiklopedia, atau sumber serupa.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan studi kepustakaan. Observasi dilakukan dengan pengamatan langsung terhadap objek penelitian, sedangkan wawancara dilakukan secara terstruktur menggunakan daftar pertanyaan yang telah disusun sebelumnya maupun secara non-struktur melalui dialog bebas. Studi kepustakaan mencakup pengumpulan dokumen resmi, buku, arsip, atau sumber lain yang relevan. Analisis data dilakukan secara kualitatif dengan menyusun uraian naratif untuk menjelaskan temuan secara mendalam. Penarikan kesimpulan dilakukan secara induktif, dimulai dari data spesifik yang digeneralisasi menjadi temuan utama untuk memberikan jawaban atas permasalahan hukum yang diangkat dalam penelitian ini.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan Permenpan RB No. 14/2017 pada Unit Pelayanan Publik

Indonesia sebagai negara hukum, menurut Friedrich Julius Stahl, memberikan jaminan perlindungan terhadap Hak Asasi Manusia bagi setiap warga negara[9]. Negara ini menerapkan pemisahan kekuasaan untuk menjamin hak-hak tersebut dan melaksanakan pemerintahan berdasarkan peraturan perundang-undangan serta memiliki peradilan administrasi untuk menyelesaikan perselisihan. Dalam perkembangan pemikirannya, negara hukum dibagi menjadi dua kelompok, yaitu negara hukum formal dan negara hukum materiil. Negara hukum materiil, yang dikenal dengan istilah welfare state atau negara kesejahteraan, merupakan simbol perlawanan terhadap kolonialisme dan

[9] Yefta Damar Galih Atmaja, Tri Mulyani, and Amri Panahatan Sihotang, "Analisis Yuridis Mengenai Hak Mengeluarkan Pendapat dalam Perspektif HAM," *Semarang Law Review (SLR)* 1, no. 1 (December 12, 2022): 128, https://doi.org/10.26623/slr.v1i1.2354.

kapitalisme, sebagaimana dijelaskan oleh Jimly Asshiddiqie. Wilhelm Lunstedt dan Roscoe Pond menegaskan bahwa tujuan hidup manusia adalah untuk mencapai kehidupan yang layak, yang berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan dasar, seperti keamanan dan kesejahteraan. Negara kesejahteraan menjamin perlindungan terhadap risiko sosial, seperti kehilangan pekerjaan, kecelakaan, penyakit, masa tua, dan kematian, yang harus ditangani oleh negara. C.A. Kulp dan John W membagi risiko ini menjadi dua kelompok: risiko fundamental yang bersifat makro kolektif dan dirasakan oleh sebagian besar masyarakat, serta risiko khusus yang lebih individual.

Pada dasarnya, negara kesejahteraan hadir untuk memenuhi hasrat manusia akan rasa aman, ketentraman, dan kesejahteraan[10]. Ketika negara menjamin hal ini dalam konstitusinya, negara berkewajiban untuk mewujudkannya. Di Indonesia, sebagai negara hukum, perlindungan hak-hak warga negara atas pelayanan publik dijamin oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Sebagai negara yang sedang mengarah ke negara kesejahteraan, peraturan ini juga bertujuan untuk mencegah penyalahgunaan wewenang oleh penyelenggara pelayanan publik dan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Pelaksanaan undang-undang ini didukung oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yang bertujuan untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance).

Dalam konteks lembaga rehabilitasi narkoba, penyelenggaraan pelayanan publik di lembaga ini dapat dikategorikan sebagai risiko makro khusus, karena berfokus pada kelompok tertentu, yaitu pengguna narkoba. Risiko yang dihadapi mencakup tantangan stigma sosial, kebutuhan sumber daya spesifik, dampak kebijakan publik tentang narkoba, dan keberhasilan program rehabilitasi itu sendiri. Pelayanan rehabilitasi di lembaga-lembaga rehabilitasi narkoba sejalan dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan yang menekankan pentingnya pelayanan kesehatan, termasuk rehabilitasi bagi pecandu narkoba, untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Hal ini membutuhkan ketersediaan tenaga kesehatan yang merata dan berkualitas, serta komponen lainnya seperti sarana dan prasarana yang memadai, pengaduan, tarif, waktu penyelesaian, produk pelayanan, prosedur, dan kompetensi pelaksana sesuai dengan standar pelayanan yang diatur dalam peraturan tersebut[11].

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, lembaga rehabilitasi narkoba wajib melakukan survei kepuasan masyarakat minimal sekali setahun, mempublikasikan hasil survei, dan melaksanakan evaluasi hasil survei tersebut. Namun, hasil penelitian di lapangan menunjukkan bahwa ada dua lembaga rehabilitasi di Kota Pekanbaru yang belum melaksanakan peraturan ini karena ketidaktahuan pimpinan yayasan tentang peraturan

---

[10] Thalis Noor Cahyadi, "Aspek Hukum Pemanfaatan Digital Signature dalam Meningkatkan Efisiensi, Akses dan Kualitas Fintech Syariah," *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional* 9, no. 2 (August 27, 2020): 219, https://doi.org/10.33331/rechtsvinding.v9i2.424.

[11] Cecep Cahya Supena, "Tinjauan tentang Konsep Negara Hukum Indonesia pada Masa Sebelum dan Sesudah Amandemen Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945," *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan* 9, no. 2 (May 31, 2023): 372–88, https://doi.org/10.25157/moderat.v9i2.3125.

tersebut dan juga ketidaktahuan melaksanakan secara teknis pengambilan survei kepuasan masyarakat. Sebagai hasilnya, mereka belum melakukan evaluasi terhadap pelayanan rehabilitasi yang telah mereka berikan kepada pecandu dan korban penyelahguna narkoba. Bahkan, kedua lembaga ini juga belum menyediakan kotak kritik dan saran di lobi gedung layanan. Padahal, survei kepuasan masyarakat yang dilakukan secara berkala akan memberikan gambaran yang lebih akurat tentang mutu pelayanan rehabilitasi yang diberikan.

Meski demikian, beberapa klien yang diwawancarai di salah satu lembaga mengungkapkan kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diterima di lembaga ini. Mereka tidak mengalami pungutan liar dan merasa petugas sangat ramah. Namun, lembaga ini tidak dapat menunjukkan dokumen penting seperti rekam medis, Standar Prosedur Operasional (SPO), atau sertifikat konselor adiksi yang diperlukan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini mengindikasikan pelanggaran terhadap ketentuan hukum, seperti yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 dan Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2011, yang mewajibkan penyelenggara rehabilitasi untuk menyusun rekam medis dan standar prosedur operasional. Ketiadaan dokumen-dokumen ini merupakan pelanggaran hukum yang belum ditegakkan karena tidak ada pengaduan atau laporan dari masyarakat.

Di sisi lain, ada satu lembaga rehabilitasi narkoba di Kota Pekanbaru yang telah melaksanakan survei kepuasan masyarakat secara konsisten sejak 2022. Namun, tidak mengolah data survei untuk didapatkan angka indeks survei kepuasan masyarakat dan tidak menganalisa data tersebut dengan baik, sehingga lembaga ini belum memperoleh informasi yang memadai mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Meskipun beberapa lembaga, telah berusaha untuk mengumpulkan umpan balik dari klien melalui survei, terdapat beberapa masalah signifikan dalam pengolahan dan pemanfaatan data tersebut. Beberapa lembaga tidak melaksanakan analisis atau publikasi hasil survei kepuasan masyarakat, yang seharusnya menjadi bagian penting dari evaluasi dan peningkatan mutu layanan. Hal ini mengarah pada ketidaktransparanan yang dapat merugikan kepercayaan masyarakat.

Terkait dengan Penegakan Hukum, meskipun ada aturan yang mengharuskan lembaga rehabilitasi narkoba untuk melaksanakan survei kepuasan masyarakat secara berkala, beberapa lembaga belum mematuhi amanat tersebut, terutama yang tercantum dalam Pasal 1, 4, dan 6 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017. Penegakan hukum yang lebih tegas melalui sanksi administratif, seperti teguran tertulis atau bahkan pencabutan izin, dapat menjadi instrumen yang efektif untuk mendorong lembaga-lembaga tersebut agar lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan melakukan perbaikan berkelanjutan dalam pelayanan rehabilitasi.

Dalam konteks perlindungan hukum, pentingnya pengumpulan dan pengolahan data survei kepuasan masyarakat adalah untuk memastikan bahwa setiap lembaga rehabilitasi narkoba memenuhi standar pelayanan yang baik dan memenuhi hak masyarakat untuk mendapatkan layanan yang berkualitas. Teori perlindungan hukum yang diterapkan dalam

hal ini berfokus pada pentingnya koordinasi antara lembaga rehabilitasi narkoba dan masyarakat agar layanan rehabilitasi yang diberikan benar-benar memenuhi standar yang telah ditetapkan dan terus meningkat sesuai dengan kebutuhan masyarakat[12].

Secara keseluruhan, penelitian ini mengidentifikasi adanya kesenjangan antara kewajiban hukum yang diatur dalam peraturan dan pelaksanaan yang sebenarnya di lapangan. Penegakan hukum yang tegas dan evaluasi berkala terhadap pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dapat berperan besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan rehabilitasi narkoba di Kota Pekanbaru.

Kendala Pelaksanaan Permenpan RB No. 14/2017 di Lembaga Rehabilitasi Narkoba Pekanbaru

Berdasarkan wawancara dengan salah satu pimpinan lembaga rehabilitasi di Kota Pekanbaru, beberapa kendala yang dihadapi dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat atas pelayanan rehabilitasi rawat jalan di lembaga tersebut adalah kurangnya pemahaman pimpinan dan petugas mengenai kewajiban hukum yang ada, terbatasnya kompetensi petugas dalam menyusun kuesioner, pengambilan data, dan pengolahan data survei, serta keterbatasan anggaran yang dimiliki.

Sementara itu, wawancara peneliti dengan pimpinan lembaga lainnya menjelaskan bahwa meskipun lembaganya telah melakukan survei kepuasan masyarakat, pengolahan data tidak dilakukan karena data tersebut belum diminta oleh instansi pembina fungsi dan pada tahun 2022 dan 2023, lembaga ini lebih fokus pada penilaian menuju SNI 8807:2022 yang mengutamakan perbaikan sarana dan prasarana serta administrasi, sehingga pengolahan data survei kepuasan masyarakat terabaikan.

Di sisi lain wawancara peneliti kepada lembaga rehabilitasi narkoba yang terakhir, mengungkapkan kesulitan lembaganya dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, terutama karena ketidaktahuan mengenai cara menyusun kuesioner dan pelaksanaan survei. Selain itu, keterbatasan interaksi dengan masyarakat sekitar membuat lembaga ini kesulitan mengetahui bagaimana masyarakat menilai layanan rehabilitasi yang diberikan.

Beberapa hambatan dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik antara lain adalah rendahnya pemahaman lembaga rehabilitasi narkoba untuk teknis pelaksanaan survei kepuasan masyarakat secara berkala, terbatasnya kompetensi petugas dalam melaksanakan survei, keterbatasan anggaran untuk mengolah data survei dengan bekerja sama dengan lembaga penelitian atau survei yang kredibel serta kendala utama adalah rendahnya kesadaran hukum lembaga rehabilitasi narkoba akan pentingnya survei kepuasan masyarakat.

[12] Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara and Ida Hanifah, "Peran dan Tanggung Jawab Negara dalam Perlindungan Hukum Tenaga Kerja Indonesia yang Bermasalah di Luar Negeri," *DE LEGA LATA: Jurnal Ilmu Hukum* 5, no. 1 (January 30, 2020): 10–23, https://doi.org/10.30596/dll.v5i1.3303.

Upaya Pelaksanaan Permenpan RB No. 14/2017 tentang Survei Kepuasan Masyarakat di Pekanbaru

Stigma dan diskriminasi, baik antara pekerja kesehatan, terhadap pasien, maupun yang dilakukan oleh pengusaha terhadap pegawai kesehatan, menjadi isu serius dalam pelayanan kesehatan dan merupakan pelanggaran terhadap hak-hak pasien. Praktik-praktik ini dapat menghambat penyediaan perawatan yang efektif serta program pencegahan yang seharusnya berjalan dengan baik. Dampaknya beragam, mulai dari keterlambatan pengobatan, pengobatan yang tidak tepat, gangguan dalam proses perawatan, hingga pelanggaran terhadap kerahasiaan pasien. Selain itu, stigma dan diskriminasi ini juga dapat mendorong perilaku tidak etis dan menambah kecemasan yang tidak perlu. Untuk mengatasi hal ini, intervensi kesehatan akan lebih efektif jika dilakukan dalam kerangka yang lebih luas, untuk mengurangi stigma dan diskriminasi secara keseluruhan.

Terkait dengan upaya pelaksanaan peraturan Peraturan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, berdasarkan wawancara dengan dua lembaga rehabilitasi di Kota Pekanbaru, kedua lembaga tersebut belum melaksanakan upaya apapun untuk melakukan survei kepuasan masyarakat. Sebaliknya, lembaga rehabilitasi yang terakhir telah melakukan berbagai upaya, seperti menyusun standar prosedur operasional, membuat kuesioner survei sederhana, dan melaksanakan survei kepada klien yang telah selesai menjalani rehabilitasi rawat inap. Lembaga ini juga berencana bekerja sama dengan lembaga survei di Pekanbaru pada tahun berikutnya untuk mencapai ISO 9001, meskipun biaya yang dibutuhkan cukup tinggi. Hanya sangat disayangkan pengambilan survei tidak secara tuntas karena tidak dilakukan pengolahan data dan tidak didapat angka indeks kepuasan masyarakat terhadap lembaga ini.

4. KESIMPULAN

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa pelaksanaan Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 di lembaga rehabilitasi narkoba Kota Pekanbaru belum maksimal. Sebagian lembaga belum melaksanakan survei kepuasan masyarakat, sementara yang sudah melaksanakan belum mengolah data, sehingga indeks kepuasan masyarakat tidak diketahui, evaluasi dan publikasi hasil survei juga tidak dilakukan. Hambatan utamanya meliputi rendahnya kesadaran hukum untuk menaati peraturan, keterbatasan anggaran mandiri untuk membayar lembaga survei dan lembaga penelitian, dan kurangnya kompetensi petugas dalam melaksanakan survei. Upaya yang diperlukan adalah meningkatkan kesadaran hukum melalui sosialisasi, himbauan, serta pemberian sanksi berupa teguran tertulis, denda sampai kepada pembekuan kegiatan atau pencabutan izin usaha bagi lembaga yang tidak melaksanakan survei kepuasan masyarakat.

REFERENSI

Andari, Dwi Wulan Titik, and Dian Aries Mujiburohman. "Aspek Hukum Layanan Sertifikat Tanah Elektronik." *Al-Adl: Jurnal Hukum* 15, no. 1 (January 31, 2023): 154. https://doi.org/10.31602/al-adl.v15i1.7367.

Ashshopa, Burhan. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Rineka Cipta, 2004.

Cahyadi, Thalis Noor. "Aspek Hukum Pemanfaatan Digital Signature dalam Meningkatkan Efisiensi, Akses dan Kualitas Fintech Syariah." *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional* 9, no. 2 (August 27, 2020): 219. https://doi.org/10.33331/rechtsvinding.v9i2.424.

Destia, Rahma, Rumzi Samin, and Ramadhani Setiawan. "Implementasi Program Rehabilitasi Penyalahgunaan Narkoba di BNN Kota Tanjungpinang Kepulauan Riau." *Perkara: Jurnal Ilmu Hukum dan Politik* 1, no. 3 (2023).

Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, and Ida Hanifah. "Peran dan Tanggung Jawab Negara dalam Perlindungan Hukum Tenaga Kerja Indonesia yang Bermasalah di Luar Negeri." *DE LEGA LATA: Jurnal Ilmu Hukum* 5, no. 1 (January 30, 2020): 10–23. https://doi.org/10.30596/dll.v5i1.3303.

Futum Hubaib, Jamil Bazarah, and Ahmad Jubaidi. "Konsep Pelayanan Publik di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia)." *DEDIKASI* 22, no. 2 (December 21, 2021): 105. https://doi.org/10.31293/ddk.v22i2.5860.

Galih Atmaja, Yefta Damar, Tri Mulyani, and Amri Panahatan Sihotang. "Analisis Yuridis Mengenai Hak Mengeluarkan Pendapat dalam Perspektif HAM." *Semarang Law Review (SLR)* 1, no. 1 (December 12, 2022): 128. https://doi.org/10.26623/slr.v1i1.2354.

Muhaimim. *Metode Penelitian Hukum*. Mataram: Mataram University Press, 2020.

Safaria, Anne Friday, and Agung Gumelar. "Implementasi Program Rehabilitasi Medis Pengguna Narkotika pada Badan Narkotika Nasional Kabupaten Sumedang." *JRPA - Journal of Regional Public Administration* 8, no. 1 (2023).

Supena, Cecep Cahya. "Tinjauan tentang Konsep Negara Hukum Indonesia pada Masa Sebelum dan Sesudah Amandemen Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945." *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan* 9, no. 2 (May 31, 2023): 372–88. https://doi.org/10.25157/moderat.v9i2.3125.

Wiratno, Wiratno. "Implementasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah Kabupaten Bone, Sulawesi Selatan." *Supremasi Hukum* 16, no. 2 (September 14, 2020): 1–23. https://doi.org/10.33592/jsh.v16i2.739.

Yanti, Risma, and Lilis Suryani. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Jaro Kabupaten Tabalong." *JAPB* 7 (2024).