

## Analisis Perilaku Pemanfaatan Pelayanan Poliklinik Napza di Rumah Sakit Khusus Daerah Jiwa dan Narkoba Duren Sawit Jakarta Tahun 2010

Evi Deviyana, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20307485&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Sejak tahun 2006 terjadi penurunan angka kunjungan di RSKD Duren Sawit khususnya pasien narkoba, yang jika dilihat dari rata-rata kunjungan pasien per hari hanya 1-2 pasien napza. Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh informasi mendalam mengenai perilaku pengguna jasa dan penyelenggara jasa pelayanan dalam memanfaatkan pelayanan di poliklinik napza. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan wawancara mendalam terhadap lima orang pasien, dua orang mantan pasien, dan petugas rumah sakit yang terdiri atas wakil direktur pelayanan medis, kepala instalasi rawat jalan, kepala rehabilitasi dan dokter poliklinik napza serta melakukan diskusi kelompok terarah kepada lima orang perawat dan dua orang konselor.

Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa rendahnya pemanfaatan pelayanan di poliklinik napza disebabkan oleh faktor eksternal, yaitu keberadaan BNN (Badan Narkotika Nasional) yang memberikan pelayanan gratis kepada pasien napza dan faktor internal yaitu sarana dan prasarana yang kurang memadai bagi pasien dan faktor perilaku petugas yang kurang baik dalam memberikan pelayanan. Penelitian ini menunjukkan bahwa sarana prasarana yang menunjang dan adanya perilaku petugas yang ramah dan terampil akan dapat meningkatkan kembali pemanfaatan pelayanan poliklinik napza di RSKD Duren Sawit.

*Since 2006 there is a significant decline of patient visitations at Duren Sawit Mental and Drug Regional Special Hospital, especially the drug abuse patients, it is based on the average number of visitations that is only 1-2 patients per day. This research was done to find out information about the recipients and the care givers behaviour in using the services at the drug abuse policlinic. This qualitative research was done by deep interviews to five patients, two expatients, and hospital care givers that consist of vice director of medical services, head of drug abuse rehabilitation department, doctor from drug abuse policlinic, five nurses and two counselors.*

The result of this research showed that the low service usage level was caused by external and internal factors. The external factor is, BNN (Badan Narkotika Nasional) that gives free care to drug abuse patients and the internal factors are, infrastructures that are not suitable for the patients need, and the care givers behaviour that are not friendly while performing their services. This research shown that suitable infrastructures, friendly and skillful care givers behaviour, might improve service usage level of the drug abuse policlinic at Duren Sawit Mental and Drug Regional Special Hospital.