

**MANAJEMEN PELAYANAN MEREHABILITASI GANGGUAN
NARKOBA PONDOK PESANTREN BAHRUL MAGHFIROH KOTA
MALANG**

SKRIPSI

Diajukan oleh :
Dinar Ayu Tasya'
NIM. 16170025



**JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
2020**

**MANAJEMEN PELAYANAN REHABILITASI KORBAN GANGGUAN
NARKOBA DI PONDOK PESANTREN BAHRUL MAGHFIROH KOTA
MALANG**

*Diajukan kepada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
Untuk memenuhi Salah Satu Persyaratan Guna Memperolek Gelar Strata Satu
Sarjana Manajemen Pendidikan Islam (S.Pd)*



Oleh:

Dinar Ayu Tasya'

NIM :16170025

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG**

2020

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI**MANAJEMEN PELAYANAN MEREHABILITASI KORBAN
GANGGUAN NARKOBA DI PONDOK PESANTREN BAHRUL
MAGHFIROH MALANG****Oleh:****Dinar Ayu Tasya'****NIM. 161700255**

Telah diperiksa dan disetujui untuk dipertanggungjawabkan dalam sidang
skripsi

Dosen Pembimbing,**Dr. Muhammad In'am Esha, M.Ag****NIP.197503102003121004****Mengetahui,****Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam****Dr. H. Mulyono, MA****NIP. 196606262005011003**

**MANAJEMEN PELAYANAN MEREHABILITASI GANGGUAN NARKOBA PONDOK
PESANTREN BAHRUL MAGHFIROH KOTA MALANG**

SKRIPSI

Dipersiapkan dan disusun oleh

Dinar Ayu Tasya' (16170025)

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 23 Desember 2020
dan dinyatakan LULUS

serta diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar strata satu Sarjana Pendidikan (S.Pd)

Panitia Ujian

Tanda Tangan

Ketua Sidang

Nur Laeli Fitriah, M.Pd

NIP. 197410162009012003

Sekretaris Sidang

Dr. H. Muhammad In'am Esha, M.Ag

NIP. 197503102003121004

Pembimbing

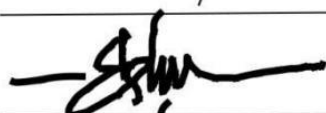
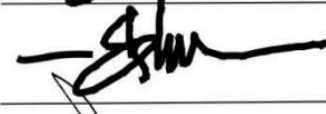
Dr. H. Muhammad In'am Esha, M. Ag

NIP. 197503102003121004

Penguji Utama

Dr. H. Nur Ali, M.Pd

NIP. 196504031998031002

: 
: 
: 
: 

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
UIN Maulana Malik Ibrahim Malang




Dr. H. Agus Maimun, M.Pd

NIP. 196508171998031003

LEMBAR PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmaanirrohiim

Puji syukur tiada henti saya ucapkan kepada Allah Subhaanu wa Ta'alaa. Sholawat serta Salam senantiasa saya junjung dan curahkan kepada Baginda Nabi Muhammad Sallallahu 'alaihi wassalam beserta para keluarga, sahabat dan para tabi'iin.

Dengan penuh cinta dan kasih sayang berserta doa-doa yang tulus nan ikhlas, karya tulis ini kupersembahkan teruntuk:

Ayah dan Ibu tercinta: Ayah Dasiyat dan Ibu Ida Fitria, sebagai motivasi terbesar penulis menggapai mimpi untuk senantiasa menjadi manusia yang *anfa'uhum linnas*, yang selalu memberikan energi positif melalui doa-doa yang tak pernah luput dalam setiap sujud.

Adikku: Gifta Puti Aulia yang selalu memberikan doa-doa dan semangat. Kakek dan Nenek: Mbah Kung Bambang Sutakad dan Mbah Buk Susmiati, Mbah Satuman dan Mbok Dami'ah, yang tanpa doa-doa dari Panjenengan semua, sangat mustahil penulis bisa sampai pada tahap ini.

Tidak pernah terlupa, kepada Bapak dan Ibu Guru, Romo Kyai dan Ibu Nyai, Ustadz dan Ustadzah yang telah memberikan banyak ilmu mulai dari penulis memulai pendidikan di usia dini hingga dapat menyelesaikan pendidikan strata satu (sarjana) di jenjang Perguruan Tinggi.

MOTTO

Memantaskan Diri, karena Apapun Mungkin
NOTHING IMPOSSIBLE



Dr. Muhammad In'am Esha, M.Ag
Dosen Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal : Skripsi Dinar Ayu Tasya' Malang, 15 Desember 2020
Lamp. : 4 (Empat) Eksemplar

Kepada Yang Terhormat,
Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
di Malang

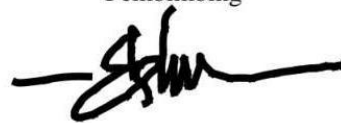
Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Sesudah melakukan beberapa kali bimbingan, baik dari segi isi, bahasa maupun teknik penulisan, dan setelah membaca skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini:

Nama	: Dinar Ayu Tasya'
NIM	: 16170025
Jurusan	: Manajemen Pendidikan Islam
Judul	: Manajemen Pelayanan Rehabilitasi Korban Gangguan Narkoba di Pondok Pesantren Bahrul Maghfiroh Malang

Maka selaku pembimbing, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah layak diujikan. Demikian, mohon dimaklumi adanya. Terima kasih
Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing



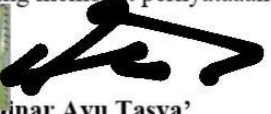
Dr. Muhammad In'am Esha, M.Ag
NIP. 197503102003121004

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya, juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar rujukan.

Malang, Desember 2020
Yang membuat pernyataan




Dinar Ayu Tasya'
NIM. 16170025

پستگاه
PUSAT PERPUSTAKAAN

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan limpahan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi sesuai waktu yang telah ditentukan. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW beserta seluruh keluarga dan sahabatnya.

Pada skripsi ini, penulis menyajikan tentang **“Manajemen Pelayanan Merehabilitasi Korban Gangguan Narkoba Di Pondok Pesantren Bahrul Maghfiroh Malang”**.

Penulis sampaikan banyak terimakasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya terhadap banyak pihak yang membantu dalam menyelesaikan proposal skripsi ini. Dan khususnya saya ucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Abdul Haris, M. Ag selaku rektor.
2. Bapak Dr. H. Agus Maimun, M.Pd selaku Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan beserta para jajarannya.
3. Bapak Dr. H. Mulyono, M.Ag selaku Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam
4. Bapak Dr. Muhammad In'an Esha, M.Ag selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing, mengarahkan dengan penuh kesabaran dan ketulusan kepada penulis dalam melakukan penulisan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen jurusan Manajemen Pendidikan Islam (MPI) yang telah membimbing penulis selama melakukan perkuliahan mulai awal hingga akhir.

6. Mas Aflakul Rizky selaku Ketua IPWL Bahrul Maghfiroh beserta para pengurus, Peksos, dan Konselor yang telah berbaik hati memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian skripsi ini.
7. Teman-teman dan semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan juga doa-doa yang tulus sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan balasan yang tiada tara kepada semua pihak yang telah membantu penulis. Disini penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu saya sebagai penulis sangat berharap adanya kritikan dan saran dari berbagai pihak demi kesempurnaan tulisan ini.

Malang, 20 Desember 2020

Penulis

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

Penulisan transliterasi Arab-Latin dalam skripsi ini menggunakan transliterasi berdasarkan keputusan bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No. 158 Tahun 1987 dan No. 0543 b/U/1987 yang dapat diuraikan sebagai berikut:

A. Huruf

ا	=	a	ز	=	z	ق	=	q
ب	=	b	س	=	s	ك	=	k
ت	=	t	ش	=	sy	ل	=	l
ث	=	ts	ص	=	sh	م	=	m
ج	=	j	ض	=	dl	ن	=	n
ح	=	h	ط	=	th	و	=	w
خ	=	kh	ظ	=	dz	ه	=	h
د	=	d	ع	=	'a	ء	=	'
ذ	=	dz	غ	=	gh	ي	=	y
ر	=	r	ف	=	f			

B. Vokal Panjang

Vokal (a) panjang = â

Vokal (i) panjang = î

Vokal (u) panjang = û

C. Vokal Diftong

او = aw

اي = ay

وا = û

يا = î

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
MOTO	vi
NOTA DINAS PEMBIMBING	vii
SURAT PERNYATAAN	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN.....	xi
DAFTAR ISI	xii
ABSTRAK.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Originalitas Penelitian	10
F. Definisi Istilah	13
G. Sistematika Pembahasan	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. LANDASAN TEORI.....	16
1. MANAJEMEN LAYANAN PENDIDIKAN	16
a. Pengertian Manajemen	16
b. Pengertian Pelayanan	19

2. PERAN PONDOK PESANTREN DALAM REHABILITASI GANGGUAN MENTAL...	24
a. Pengertian Pondok Pesantren	24
b. Tujuan dan Fungsi Pesantren	25
c. Peran Pesantren dalam rehabilitasi mental	26
3. REHABILITASI DAN GANGGUAN MENTAL.....	29
a. Pengertian Rehabilitasi.....	29
b. Pengertian Gangguan Mental	30
B. KERANGKA BERPIKIR.....	32
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Metode Dan Jenis Penelitian.....	33
a. Pendekatan penelitian.....	33
b. Jenis penelitian.....	33
B. Kehadiran Peneliti.....	34
C. Lokasi Penelitian.....	34
D. Data Dan Sumber Data.....	35
E. Teknik Pengumpulan Data.....	37
F. Analisa Data.....	41
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	43
H. Prosedur Penelitian.....	45
BAB IV PAPARAN DATA DAN HASIL PENELITIAN	
A. Profil lembaga	48
B. Paparan data dan temuan penelitian	57
1. Perencanaan dan pengorganisasian Manajemen Pelayanan Rehabiliasi Korban Pecandu Narkoba di Pondok Pesantren Bahrul Maghfiroh Malang.....	57
2. Pelaksanaan Manajemen Pelayanan Rehabilitasi Korban Pecandu Narkoba di Instansi Penerima Wajib Lapor Bahrul Maghfiroh Malang.....	65

3. Faktor Penghambat dan Evaluasi Manajemen Pelayanan Rehabilitasi Korban Pecandu Narkoba di Pondok Pesantren Bahrul Maghfiroh Malang.....	77
--	----

BAB V PEMBAHASAN

A. Menjawab masalah penelitian

1. Perencanaan dan pengorganisasian Manajemen Pelayanan Rehabilitasi Korban Pecandu Narkoba di Pondok Pesantren Bahrul Maghfiroh Malang.....	85
2. Pelaksanaan Manajemen Pelayanan Rehabilitasi Korban Pecandu Narkoba di Instansi Penerima Wajib Lapori Bahrul Maghfiroh Malang.....	89
3. Faktor Penghambat dan Evaluasi Manajemen Pelayanan Rehabilitasi Korban Pecandu Narkoba di Pondok Pesantren Bahrul Maghfiroh Malang.....	98

B. Kerangka Hasil Penelitian102

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan	103
B. Saran	104

PUSTAKA SEMENTARA.....	106
------------------------	-----

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Originalitas penelitian.....	12
Tabel 3.1. Identitas informan.....	40

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1. Kerangka berfikir	32
Bagan 4.1. Struktur kepengurusan.....	53
Bagan 4.2. Perencanaan manajemen pelayanan rehabilitasi.....	64
Bagan 4.3. Pelaksanaan manajemen rehabilitasi.....	77
Bagan 4.4 Faktor penghambat dan penyelesaian	84
Bagan 5.1. Kerangka Hasil Penelitian.....	102

Abstrak

Tasya', Dinar Ayu, 2020. Manajemen Pelayanan Rehabilitasi Korban Gangguan Narkoba di Pondok Pesantren Bahrul Maghfiroh Malang. Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

Pendidikan berusaha mengaktualisasikan dan mengembangkan seluruh potensi manusia secara padu untuk mencapai potensinya sebagai subyek pembangunan sesuai dengan tuntutan zaman. Pendidikan diharapkan mampu memberikan fungsi-fungsi maksimal dalam mempersiapkan anak didiknya menjadi manusia-manusia paripurna. Pesantren merupakan lembaga pendidikan Islam yang sudah berdiri sejak ratusan tahun yang lalu. Di lembaga inilah diajarkan ilmu dan nilai-nilai agama kepada para peserta didik yang biasa disebut santri. Di dalam realitasnya, ternyata pesantren tidak hanya menjadi tempat untuk mengajarkan agama, akan tetapi juga mengajarkan ilmu-ilmu pengetahuan yang lain seperti agribisnis, kewirausahaan dan bahkan juga untuk menyembuhkan pecandu narkoba.

Tujuan penelitian ini antara lain untuk: (1) mendeskripsikan perencanaan dan pengorganisasian manajemen pelayanan rehabilitasi korban pecandu narkoba di Pondok Pesantren Bahrul Maghfiroh Malang, (2) mendeskripsikan pelaksanaan manajemen pelayanan rehabilitasi korban pecandu narkoba di Pondok Pesantren Bahrul Maghfiroh Malang, (3) mendeskripsikan faktor penghambat dan penyelesaian permasalahan manajemen pelayanan rehabilitasi korban pecandu narkoba di Pondok Pesantren Bahrul Maghfiroh Malang.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan jenis penelitian studi lapangan. Informan yang digunakan adalah ketua IPWL dan pekerja sosial IPWL Bahrul Maghfiroh Malang. Informan yang digunakan adalah ketua IPWL dan pekerja sosial IPWL Bahrul Maghfiroh Malang. Pengumpulan data dilakukan dengan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Dan analisis data menggunakan teknik analisis data kualitatif yang berupa reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Penelitian ini menghasilkan beberapa kesimpulan, antara lain : (1) Perencanaan manajemen rehabilitasi di IPWL Bahrul Maghfiroh dimulai dengan pengadaan tenaga pengurus, peksos dan konselor, selanjutnya diadakan perekrutan tersebut serta pembagian job pengurus untuk mengetahui tugas-tugas yang akan dilakukan dalam menjalankan program rehabilitasi, ditetapkan bagaimana dan apa saja program-program yang akan dijalankan dalam merehabilitasi, serta pendanaan terkait pelayanan rehabilitasi. (2) Pelaksanaan manajemen pelayanan di IPWL Bahrul Maghfiroh meliputi proses penerimaan santri baru, pelaksanaan program rehabilitasi yang langsung didampingi oleh konselor, peksos dan pengurus serta pemeliharaan jaminan keamanan bagi santri dan jaminan peningkatan kinerja konselor dan pengurus guna tetap menjaga kualitas dan mutu rehabilitasi (3) ada dua kendala yang sering dihadapi oleh IPWL Bahrul Maghfiroh, yakni kendala dari santri itu

sendiri, dan komunikasi yang dirasa masih kurang baik antara para pengurus, peksos dan konselor. penyelesaian atau evaluasi yang dilakukan dalam menanggapi permasalahan yang dihadapi adalah dengan melakukan tindakan darurat serta evaluasi pada umumnya yang dilakukan setiap bulan.

Kata Kunci: Manajemen, Pelayanan Rehabilitasi, Pondok Pesantren



Abstract

Tasya', Dinar Ayu, 2020. Rehabilitation Service Management for Victims of Drug Disorders at Pondok Pesantren Bahrul Maghfiroh Malang. Department of Islamic Education Management, Faculty of Tarbiyah And Teacher Training, Maulana Malik Ibrahim State Islamic University Malang.

Education seeks to actualize and develop all human potentials in a solid way to achieve its potential as a subject of development in accordance with the demands of the times. Education is expected to be able to provide maximum functions in preparing its students to serve the plenary human beings. Pesantren is an Islamic educational institution that has been established since hundreds of years ago. In this institution is taught the science and religious values to the students who are commonly called santri. In reality, it turns out that pesantren not only offers a place to teach religion, but also promotes good sciences such as agribusiness, entrepreneurship and even to cure drug addicts.

The objectives of this study include: (1) describing the planning and organizing of the management of rehabilitation services for victims of drug addicts in Pondok Pesantren Bahrul Maghfiroh Malang, (2) describing the implementation of rehabilitation service management for drug addict victims in Pondok Pesantren Bahrul Maghfiroh Malang, (3) describing the inhibition factors and solving problems of rehabilitation service management of drug addict victims in Pondok Pesantren Bahrul Maghfiroh Malang.

This research uses a descriptive qualitative approach with a type of field study research. The informants used were chairman and IPWL social worker Bahrul Maghfiroh Malang. The informants used were chairman and IPWL social worker Bahrul Maghfiroh Malang. Data collection is done by observation method, interview and documentation. And data analysis using qualitative data analysis techniques in the form of data reduction, data presentation and conclusion drawing.

This research resulted in several conclusions, among others: (1) Rehabilitation management planning in IPWL Bahrul Maghfiroh begins with the procurement of management personnel and counselors, then held the recruitment and division of management jobs to know the tasks that will be carried out in carrying out rehabilitation programs, determined how and what programs will be carried out in rehabilitating, as well as funding related to rehabilitation services. (2) Implementation of service management in IPWL Bahrul Maghfiroh includes the process of receiving new santri, the implementation of rehabilitation programs directly accompanied by counsellors, peksos and administrators as well as the maintenance of security guarantees for students and guarantees of improvement of the performance of counselors and administrators in order to maintain the quality and quality of rehabilitation (3) there are two obstacles that are often faced by IPWL Bahrul Maghfiroh, namely the constraints of the santri itself , and communication is

still not good between the administrators, peksos and counselors. completion or evaluation carried out in the response to the problem faced is to perform emergency actions and evaluation on umunya carried out every month.

Keywords: Management, Rehabilitation Services, Pondok Pesantren.



مجرده

تاسيا، دينار أيو، 2020. إدارة خدمات إعادة التأهيل لضحايا اضطرابات المخدرات في بوندوك بيسانترن بحرول ماغبيرو مالانغ. قسم إدارة التربية الإسلامية، كلية الطربية وتدريب المعلمين، جامعة مولانا مالك إبراهيم الحكومية الإسلامية

يسعى التعليم إلى تفعيل وتطوير جميع الإمكانيات البشرية بطريقة متينة لتحقيق إمكاناته كموضوع للتنمية وفقاً لضرر العصر. ومن المتوقع أن يكون التعليم قادراً على توفير أقصى قدر من الوظائف في إعداد طلابه لخدمة البشر في الجلسات العامة. بيسانترن هي مؤسسة تعليمية إسلامية تأسست منذ مئات السنين. في هذه المؤسسة يتم وفي الواقع، تبين أن البيزنترنات لا يوفر مكاناً لتعليم تدريس العلوم والقيم الدينية للطلاب الذين عادة ما تسمى الدين فحسب، بل يعزز أيضاً العلوم الجيدة مثل الأعمال التجارية الزراعية، وريادة الأعمال، وحتى لعلاج مدمني المخدرات.

وتشمل أهداف هذه الدراسة ما يلي: (1) وصف تخطيط وتنظيم إدارة خدمات إعادة التأهيل لضحايا مدمني المخدرات في بوندوك بيسانترن بحر ماغبيرو مالانغ، و (2) تنظيم خدمات إعادة التأهيل لضحايا المخدرات في مدينة بوندوك بيسانترن بحر ماغبيرو مالانغ، و (2) تنظيم إدارة خدمات إعادة التأهيل لضحايا المخدرات في بوندوك بيسانترن بحر ماغبيرو مالانغ، و (2) تنظيم إدارة خدمات إعادة التأهيل لضحايا الإدمان على المخدرات في مدينة بوندوك بيسانترن بحر ماغبيرو مالانغ، و (2) وصف تنفيذ إدارة خدمات إعادة التأهيل لضحايا مدمني المخدرات في بوندوك بيسانترن بحر ماغبيرو مالانغ، و (3) ووصف عوامل تثبيط وحل مشاكل إدارة خدمات إعادة التأهيل لضحايا مدمني المخدرات في بوندوك بيسانترن بحرول ماغبيرو مالانغ.

يستخدم هذا البحث منهجاً نوعياً وصفيًا مع نوع من البحوث العلمية الميدانية. وكان المخبرون المستخدمون رئيس الرابطة والعامل الاجتماعي في الرابطة بحرول ماغبيرو مالانغ. بينغوان. وكان المخبرون المستخدمون رئيس الرابطة والعامل الاجتماعي في الرابطة بحرول ماغبيرو مالانغ. ويتم جمع البيانات عن طريق طريقة المراقبة، والمقابلة والتوثيق. وتحليل البيانات باستخدام تقنيات تحليل البيانات النوعية في شكل تقليل البيانات، وعرض البيانات، والاستنتاج.

وأسفر هذا البحث عن عدة استنتاجات منها: (1) يبدأ تخطيط إدارة إعادة التأهيل في بحرول ماغبيرو بشراء موظفي الإدارة والبيكسوس والمستشارين، ثم عقد التوظيف وتقسيم وظائف الإدارة لمعرفة المهام التي سيتم تنفيذها في تنفيذ برامج إعادة التأهيل، وتحديد كيفية وما هي البرامج التي سيتم تنفيذها بحرول ماغبيرو في إعادة التأهيل، وكذلك التمويل المتعلق بخدمات إعادة التأهيل. (2) تنفيذ إدارة الخدمات في جديدة، تنفيذ برامج إعادة التأهيل يرافقها مباشرة المستشارون والبيكسوس والإداريون وكذلك يشمل عملية تلقي الحفاظ على الضمانات الأمنية للطلاب وضمانات تحسين أداء المستشارين والإداريين من أجل الحفاظ على جودة وجود إعادة التأهيل (3) هناك عقبتان غالباً ما تواجههما أي بي. ، والاتصالات لا تزال غير جيدة بين المسؤولين، والمستشارين. الانتهاء أو التقييم الذي تم استجابة للمشكلة التي تواجهها هو القيام بإجراءات التي تنفذ كل شهر الطوارئ والتقييم على

الكلمات الرئيسية: الإدارة، خدمات إعادة التأهيل، بوندوك بيسانترن



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pendidikan merupakan kebutuhan manusia yang bersifat universal yang artinya seluruh umat manusia membutuhkan pendidikan dalam hidupnya. Karena dengan pendidikan manusia akan menjadi manusia seutuhnya, seperti banyak diketahui bahwa pada dasarnya hakikat dari pendidikan adalah untuk memanusiakan manusia, mengubah perilaku, mendewasakan serta meningkatkan kualitas manusia itu sendiri, sehingga manusia mampu menjalani kehidupan dengan lebih baik dan sesuai dengan zaman yang terus berubah.¹

Pendidikan berusaha mengaktualisasikan dan mengembangkan seluruh potensi manusia secara padu untuk mencapai potensinya sebagai subyek pembangunan sesuai dengan tuntutan zaman. Pendidikan diharapkan mampu memberikan fungsi-fungsi maksimal dalam mempersiapkan anak didiknya menjadi manusia-manusia paripurna. Manusia yang cerdas secara intelektual, spiritual dan emosionalnya dan juga manusia yang mampu cakap dan mampu berkiprah menghadapi dinamika sosial yang ada.²

Perubahan zaman yang terus terjadi juga menjadi tantangan bagi suatu bangsa tidak tertinggal dengan negara lainnya. Dalam hal ini pendidikan juga mempunyai peran yang sangat penting dalam upaya suatu bangsa menjawab tantangan zaman. Karena pendidikan di suatu negara dapat

¹ Nila Mujtahidah, Skripsi "Implementasi Manajemen Berbasis Sekolah dalam Meningkatkan Kualitas Mutu Pendidikan study kasus MTs. Ihyaul Ulum Dukun Gresik (Malang, UIN: 2018) hlm 1

² Muhammad In'am Esha, Pendidikan Dalam Masyarakat Yang Berubah: Peranan Pendidikan Dalam Membentuk Insan Kamil, *Jurnal Penelitian Integritas Sains dan Islam*, 7(1).pp. 1-10 ISSN 1907-3283

dijadikan tolak ukur apakah bangsa tersebut merupakan bangsa yang maju atau bangsa yang tertinggal. Indonesia merupakan negara yang pendidikannya dapat dikatakan cukup baik namun bisa dikatakan masih tertinggal jauh dari negara yang lebih maju lainnya.³

Keberhasilan kualitas pendidikan sangat ditentukan oleh kemampuan mengelola dalam mengelola organisasi, seperti mengelola pembelajaran siswa, sarana dan prasarana, keuangan serta hubungan dengan masyarakat. Pembelajaran merupakan kegiatan utama di sekolah, siswa sebagai objek pendidikan yang memiliki berbagai macam karakter dan latar belakang tentunya pengelolaan yang baik, penggunaan sarana dan prasarana, keuangan sebagai alat penunjang keberhasilan pendidikan harus dikelola dengan baik dan benar, hubungan sekolah dengan masyarakat harus selalu dikoordinasikan dengan baik, bekerja sama dalam mengatasi masalah di lembaga pendidikan.⁴ Dewasa ini, sudah banyak sekali lembaga pendidikan yang didalamnya tidak hanya menyediakan ilmu pengetahuan umum saja, namun Lembaga pendidikan Islam sudah cukup mendominasi dunia pendidikan di Indonesia.

Pesantren merupakan lembaga pendidikan Islam yang sudah berdiri sejak ratusan tahun yang lalu. Di lembaga inilah diajarkan ilmu dan nilai-nilai agama kepada para peserta didik yang biasa disebut santri. Pada tahap awal pendidikan di pesantren tertuju semata-mata pada ilmu agama melalui kitab-kitab kuning. Pendidikan pesantren yang ada mulanya hanya berorientasi pada pendalaman ilmu agama dan dimasukkannya ilmu

³ Ibid, hlm.1

⁴ Nasib Tua Lumban Gaol, "Teori dan Implementasi Gaya Kepemimpinan Kepala Sekolah" Jurnal Manajemen Pendidikan, Tahun 2017 Volume 4, No.2. hlm.214

pelajaran umum dengan harapan untuk memperluas cakrawala berpikir para santri. Sebagai lembaga pendidikan yang telah lama berurat akar di negeri ini, pondok pesantren diakui memiliki andil yang sangat besar terhadap perjalanan sejarah bangsa, baik bagi kemajuan Islam itu sendiri maupun bagi bangsa Indonesia secara keseluruhan.⁵ Berdasarkan catatan yang ada, kegiatan pendidikan agama di Nusantara ini telah dimulai sejak tahun 196. Kegiatan agama inilah yang kemudian dikenal dengan sebutan Pondok Pesantren. Bahkan dalam catatan Howard M. Federspiel, seorang pengkaji keislaman di Indonesia, menjelang abad ke-12 pusat studi di Aceh dan Palembang (Sumatra), di Jawa Timur dan di Goa (Sulawesi) menghasilkan tulisan-tulisan penting dan telah menarik perhatian santri untuk belajar.⁶

Di dalam realitasnya, ternyata pesantren tidak hanya menjasi tempat untuk mengajarkan agama, akan tetapi juga mengajarkan ilmu-ilmu pengetahuan yang lain seperti agribisnis, kewirausahaan dan bahkan juga untuk menyembuhkan pecandu narkoba. Karena dewasa ini pesantren sudah menjadi lembaga pendidikan modern yang memiliki variasi program pendidikannya.⁷

Fenomena menarik di dunia pesantren adalah pesantren yang memiliki peran untuk penyembuhan pengguna narkoba. sejauh ini sudah banyak pesantren yang menyelenggarakan program ini. Direktur Program

⁵ Suryawan, Skripsi, *“Pola Pendidikan Akidah Di Pesantren Dalam Membentuk Karakter Santri Studi Kasus Tentang Pendidikan Akidah Di Pondok Pesantren Nurussalam Cintaharja Kujang Cikoneng Ciamis Jawa Barat* (Jakarta, UPI:2013)

⁶ Hielmy Irfan, *Wacana Islam* (Ciamis: Pusat Informasi Pesantren, 2000), hlm.120

⁷ Fitroh Hayati, *“Pesantren Sebagai Lembaga Alternatif Lembaga Kader Bangsa”*, Jurnal Mimbar Volume XXVII. No 2 (Desember.2011) hlm.157

Narkotika Colombo Plan, Dr Ranayake menyatakan, “penyatuan pendidikan anti narkoba dengan materi pendidikan lain di dalam sistem pendidikan islam amat menunjang program tersebut”. Oleh karena itu ia menaruh harapan besar pada pihak pesantren.⁸

Dengan adanya pondok pesantren yang memiliki pelayanan untuk menyelenggarakan rehabilitasi gangguan mental tersebut, setidaknya sudah membantu peran pemerintah dalam menangani angka kasus gangguan mental. Tingginya kasus gangguan kejiwaan di seluruh dunia menjadi perhatian khusus para pemangku kepentingan yang terkait dengan kebijakan kesehatan mental. Berdasarkan dengan data WHO pada tahun 2012 terdapat 450 juta orang yang mengalami gangguan kejiwaan. Sepertiga dari jumlah tersebut erada di negara berkembang. Di Indonesia, berdasarkan data dari hasil Riskedes tahun 2013 prevelensi gangguan mental berat sebesar 1,7 per mil (6.0%). Provinsi Jawa Timur memiliki prevelensi gangguan mental emosional sebesar 6,5%. Hasil Riskedes juga menunjukkan prevelensi gangguan kejiwaan berat di daerah pedesaan lebih tinggi dan pernah dipasung sebesar 18,2% sementara di daerah perkotaan hanya sebesar 10,7%. Dari data di atas terlihat masalah kesehatan yang serius. Mengingat tingkat fasilitas layanan kesehatan kejiwaan di Indonesia yang kurang memadai dan belum merata. Hal ini terlihat dari jumlah rumah sakit jiwa di Indonesia yang hanya 46 rumah sakit dan itu ada di 26 provinsi. Di Jawa timur sendiri hanya terdapat 2

⁸ Lauren, *Pesantren Dilibatkan dalam Pencegahan Penyalahgunaan Narkoba* (<http://www.republika.co.id>), diakses 8 Mei 2019

rumah sakit jiwa, yaitu Rumah Sakit Jiwa Menur Surabaya dan rumah Sakit Jiwa Dr. Radjiman Wediodiningrat di Malang.⁹

Dewasa ini masalah kesehatan kejiwaan cukup memprihatinkan. Terlebih di era globalisasi menuntut manusia untuk selalu berkembang mengikuti tuntutan zaman. Persaingan kehidupan baik di bidang sosial, ekonomi, dan budaya dalam masyarakat semakin meningkat dan tidak terelakan. Hal tersebut mengakibatkan munculnya ketakutan, kecemasan, kekhawatiran, rasa cemburuan iri dalam diri masyarakat. Ketika seseorang tidak dapat mengendalikan perasaan-perasaan tersebut dan membigarkannya semakin berlarut-larut maka memungkinkan seseorang mengalami gangguan kejiwaan atau penyakit mental.¹⁰

Rumah Sakit Jiwa merupakan tempat yang tepat untuk menangani orang dengan gangguan kejiwaan (ODMK). Di mana pada rumah sakit jiwa mempunyai tenaga medis ahli kejiwaan dan sarana prasarana yang memadai untuk menangani dan menyembuhkan penerita gangguan kejiwaan. Akan tetapi jumlah rumah sakit jiwa yang terbatas, cenderung berada di pusat-pusat kota, dan biaya yang relatif mahal menjadikan keluarga dengan ODMK memilih alternatif lain.¹¹

Salah satu alternatif yang dipilih pihak keluarga untuk mengobati anggota keluarganya yang mengalami gangguan kejiwaan adalah dengan melalui lembaga keagamaan. Di antaranya adalah Pondok Pesantren

⁹ Siswadi Anwar, "Pemerintah Ragukan Riset Penderita Skizofrenia" (<http://m.tempco.co>) diakses 19 November 2019.

¹⁰ Riska Dewi dan Moch. Arif Affandi, "Konstruksi Sosial Wali Santri Terhadap Proses Rehabilitasi Mental di pondok Pesantren Salafiyah Al Jnnatu Daarul Ma'wa", Tahun 2008 Volume 06 hal.2

¹¹ Riska Dewi dan Moch. Arif Affandi, "Konstruksi Sosial Wali Santri Terhadap Proses Rehabilitasi Mental di pondok Pesantren Salafiyah Al Jnnatu Daarul Ma'wa", Tahun 2008 Volume 06 hal.2

Rehabilitasi Mental. Pesantren adalah lembaga pendidikan yang mengajarkan ilmu-ilmu keagamaan seperti Al-Qur'an, Tafsir, Hadist, 'Aqidah Akhlak, Fiqh, Tarikh, Bahasa Arab, dan sebagainya.¹²

Kesehatan jiwa tidak hanya terkait masalah medis ataupun psikologis semata, tetapi juga mempunyai dimensi sosial budaya sampai dimensi spiritual dan religius.¹³

Pengobatan orang dengan gangguan mental dapat dilakukan dengan berbagai cara, entah dari terapi dengan psikiater, pengobatan rawat jalan, hingga program bantuan masyarakat. WHO menyatakan bahwa pelayanan kesehatan mental masyarakat yang lebih mudah diakses dan efektif, mengurangi pengucilan sosial, dan cenderung memiliki kemungkinan yang lebih sedikit dalam memicu pelanggaran hak asasi manusia yang sering dijumpai di rumah sakit.¹⁴

Dengan adanya paparan tentang fenomena tersebut, maka patutlah kiranya pengobatan gangguan mental yang terjadi di Indonesia dapat ditangani oleh sebuah pondok pesantren yang didalamnya mempunyai layanan khusus bagi penderita gangguan mental. Dimana pondok pesantren sudah diakui kehasilannya dalam melaksanakan program pendidikan yang tidak kalah jauh dengan pendidikan umum, begitu halnya dengan penanganan gangguan mental yang ada, diharapkan mampu menjawab keluhan masyarakat tentang kasus ini.

¹² Riska Dewi dan Moch. Arif Affandi, "Konstruksi Sosial Wali Santri Terhadap Proses Rehabilitasi Mental di pondok Pesantren Salafiyah Al Jnnatu Daarul Ma'wa", Tahun 2008 Volume 06 hal.2

¹³ Anzi Matta, *Kesehatan Jiwa Di Indonesia hari ini*. <https://tirto.id/b9tw>. Diakses pada 27 November 2019

14. Ibid

Pondok Pesantren Bahrul Maghfiroh Malang, tepatnya di Jl. Joyo Agung No.2 Kec. Lowokwaru Kota Malang ini merupakan sebuah yayasan pendidikan Islam yang di dalamnya terdapat sebuah pelayanan yang berkonsentrasi pada rehabilitasi mental khususnya bagi pecandu narkoba

Santri yang berada di Pondok Pesantren Bahrul Maghfiroh Malang ini datang dari berbagai kalangan, dari santri yang biasa-biasa saja, mantan pengguna narkoba hingga, anak-anak korban kenakalan remaja. Disana terdapat pelayanan khusus bagi santri khususnya para pecandu narkoba dan gangguan kejiwaan.

Dari fenomena yang dipaparkan di atas, peneliti merasa tertarik dan terdorong untuk melakukan penelitiann yang berjudul:

“Manajemen Pelayanan Rehabiliasai Korban Pecandu Narkoba di Pondok Pesantren Bahrul Maghfiroh Malang”

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan paparan latar belakang di atas maka fokus penelitian dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana perencanaan dan pengorganisasian manajemen pelayanan rehabiliasai korban pecandu narkoba di Pondok Pesantren Bahrul Maghfiroh Malang?
2. Bagaimana pelaksanaan manajemen pelayanan rehabiliasai korban pecandu narkoba di Pondok Pesantren Bahrul Maghfiroh Malang?

3. Bagaimana faktor penghambat dan penyelesaian permasalahan manajemen pelayanan rehabilitasi korban pecandu narkoba di Pondok Pesantren Bahrul Maghfiroh Malang?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui perencanaan dan pengorganisasian manajemen pelayanan rehabilitasi korban pecandu narkoba di Pondok Pesantren Bahrul Maghfiroh Malang
2. Untuk mengetahui pelaksanaan manajemen pelayanan rehabilitasi korban pecandu narkoba di Pondok Pesantren Bahrul Maghfiroh Malang.
3. Untuk mengetahui faktor penghambat dan penyelesaian manajemen pelayanan rehabilitasi korban pecandu narkoba di Pondok Pesantren Bahrul Maghfiroh Malang.

D. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian Manajemen Pelayanan Rehabilitasi Korban Pecandu Narkoba di Pondok Pesantren Bahrul Maghfiroh Malang diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Sebagai pengembangan ilmu pendidikan, hasil dari penelitian ini khususnya diharapkan oleh peneliti akan mampu bermanfaat secara teoritis yang dalam hal ini berarti bagi beberapa kepentingan diantaranya:

- a. Dalam lingkup Manajemen Pendidikan Islam (MPI), khususnya yang berkenaan dengan konsentrasi Implementasi Manajemen
- b. Dapat menjadi pegangan, rujukan, atau sebagai masukan bagi para pendidik (guru maupun dosen), praktisi pendidikan, pengelola pendidikan islam, pesantren yang memiliki kesamaan karakteristik penelitian yang telah dikaji.
- c. Dapat dijadikan bahan refrensi tambahan bagi peneliti-peneliti lanjutan yang akan melakukan penelitian dengan konsentrasi serupa di masa yang akan datang.
- d. Dapat dijadikan tambahan dokumentasi bahan bacaan bagi instansi dan lembaga pendidikan yang terkait maupun instansi dan lembaga yang lain.

2. Manfaat Praktis

- a. Memberikan sumbangan informasi bagi lembaga pendidikan islam khususnya Pesantren mengenai Implementasi Manajemen Pelayanan dalam Merehabilitasi Korban Narkoba.
- b. Meningkatkan cakrawala ilmu pengetahuan bagi peneliti khususnya, dan bagi para pembaca yang ingin memperdalam dan memperluas pengetahuan umumnya.
- c. dan mutu pendidikan, sehingga dihasilkan terbukanya peluang-peluang ditemukannya konsep-konsep baru dan

dalam jangkauan yang lebih luas yang berkaitan dengan konsentrasi masalah yang dikaji pada penelitian ini yang lebih relevan dan *up to date*.

E. Originalitas Penelitian

Sebagai bukti originalitas penelitian ini, peneliti melakukan kajian pada beberapa penelitian terdahulu (literature review), dengan tujuan untuk melihat letak persamaan dan perbedaan kajian penelitian yang akan dilakukan, disamping itu untuk menghindari pengulangan dan persamaan terhadap media, metode dan kajian data yang telah ditemukan oleh peneliti terdahulu. Beberapa penelitian terdahulu sebagai perbandingan peneliti ini adalah sebagai berikut:

Penelitian pertama oleh Maslichah yang berjudul “ *Peranan Pondok Pesantren Rehabilitasi mental Az-Zainy dalam pembinaan narkoba*” penelitian tersebut lebih memfokuskan pada peran secara umum yang dilakukan pondok pesantren rehabilitasi mental Az-Zainy Malang. Berdasarkan hasil penelitian tersebut diperoleh data bahwa pembinaan korban narkoba menggunakan: a). metode pembiasaan, b)Metode wirid, c). Metode sorogan, d). metode kebebasan.

Penelitian kedua yang dilakukan oleh Rizka Dwi Fatmawati dan M. Arif Afandi pada sebuah Jurnal Ilmiah yang berjudul *Konstruksi Sosial Wali Santri Terhadap Proses Rehabilitasi Mental di Pondok Pesantren Salafiyah Al jannatu Daarul Ma'wa* pada tahun 2018. Penelitian ini memfokuskan pada bagaimana tanggapan sosial wali santri terhadap proses rehabilitasi mental tersebut.

Penelitian ketiga dilakukan oleh Zidni Istiqomah yang berjudul “*Rehabilitasi Jiwa bagi Pecandu Narkoba*” (studi kasus di Pondok pesantren An-Nawawi, Ds. Subintoro, Kec. Balen, Kab. Bojonegoro, Jawa Timur). Dalam penelitian tersebut membahas tentang pelaksanaan rehabilitasi jiwa di pondokpesantren An-Nawawi dengan memberikan penekanan melalui praktek ibadah yang meliputi tiga macam yaitu: a). mandi taubat, b). shalat dan dzikir, c). puasa. Rehabilitasi jiwa di Pondok Pesantren An- nawawi mengarah pada penyembuhan gangguan kejiwaan akibat penyalahgunaan narkobam hasil yang dicapai dalam rehabilitasi ini sangat baik dilihat dari tahun 2002-2004 dengan tingkat kesembuhan mencapai 90% yang merupakan hasil yang sangat signifikan.

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Arini Amalia, *Manajemen Layanan Khusus Pondok Pesantren*” studi kasus di MTs. Hidayatul Mubtadiin Kanigoro Blitar pada tahun 2018. Jurnal tersebut yang memfokuskan penelitian pada bagaimana pondok pesantren memberikan pelayanan yang dikhususkan pada pendidikan formal.

Tabel 1. Originalitas Penelitian

No	Nama, Penerbit, Judul, Bentuk, Tahun	Persamaan	Perbedaan	Originalitas Penelitian
1	Maslichah, <i>Peranan Pondok Pesantren Rehabilitasi Mental Az-Zainy dalam Pembinaan Narkoba</i> , Skripsi,	sama-sama mengkaji tentang bagaimana lembaga pondok pesantren merehabilitasi orang dengan gangguan kejiwaan	hanya memfokuskan pada pembinaan Narkoba	memfokuskan pada perencanaan manajemen pelayanan dalam merehabilitasi korban narkoba
2	Zidni Istiqomah, Rehabilitasi Korban Gangguan Narkoba, Skripsi, 2015	Sama-sama mengkaji tentang bagaimana rehabilitasi gangguan mental dilakukan pada lembaga pondok pesantren	Hanya memfokuskan pada rehabilitasi korban narkoba	Penelitian guna mengetahui rehabilitasi gangguan mental yang dilakukan di pondok pesantren
3	Rizka Dwi Fatmawati dan M. Arif Afandi <i>Konstruksi Sosial Wali Santri Terhadap Proses Rehabilitasi Mental di Pondok Pesantren Salafiyah Al jannatu Daarul Ma'wa</i> Jurnal, 2018	Sama-sama mengkaji tentang bagaimana lembaga pondok pesantren melakukan rehabilitasi mental	Lebih memfokuskan pada bagaimana konstruksi sosial wali santri terhadap proses rehabilitasi mental	Penelitian dilakukan di lembaga Pondok Pesantren guna mengetahui secara langsung manajemen pelayanan dalam merehabilitasi gangguan mental

4	Arini Amalia, <i>Manajemen Layanan Khusus Pondok Pesantren</i> , Jurnal Manajemen dan Supervisi Pendidikan Volume 2 Nomor 2, 02-03-2018	sama-sama mengkaji tentang pelayanan khusus yang ada dalam pondok pesantren	menfokuskan pada pelayanan pondok pesantren yang dikhususkan pada sebuah lembaga pendidikan formal	penelitian difokuskan pada perencanaan manajemen pelayanan khusus, pelaksanaan, evaluasi, dan hasil dari manajemen layanan khusus pada pondok pesantren yang difokuskan pada lembaga pendidikan formal
---	--	---	--	--

F. Definisi Istilah

Manajemen menurut Soetopo (dalam Mulyono, 2008:15) menjelaskan bahwa manajemen adalah melakukan suatu pekerjaan melalui orang lain (*Management is getting done through other people*). Manajemen adalah proses mencapai tujuan melalui kegiatan-kegiatan dan kerja sama orang lain.¹⁵

Pelayanan menurut para ahli salah satunya Gronroos dalam (Ratminto dan Winarsih:2005) yakni suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal lain-lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.¹⁶

¹⁵ Dr.Mulyono, Manajemen Administrasi dan Organisasi Pendidikan. (Jogjakarta: Ar-Ruz Media, 2008), hlm.15.

¹⁶ Ratminto dan Winarsih Atik Septi, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta:Pustaka Belajar,2005) hlm.2

Menurut KBBI, rehabilitasi adalah pemulihan kepada kedudukan (keadaan, nama baik) yang dahulu, perbaikan anggota tubuh yang cacat dan sebagainya atas individu supaya menjadi manusi yang berguna dan memiliki tempat dalam masyarakat.¹⁷

Gangguan mental menurut seorang Psikologi agama, Zakiah Daradjat, (dalam Baihaqi,2005), mengatakan bahwa gangguan mental adalah kumpulan dari keadaan-keadaan yang tidak normal baik yang berhubungan dengan fisik ataupun mental. Ketidaknormalan tersebut tidak disebabkan oleh sakit atau rusaknya bagian-bagian anggota badan, meskipun kadang-kadang gejalanya terlihat secara fisik. Ketidaknormalan tersebut dibagi atas dua golongan, yaitu gangguan mental dan sakit mental¹⁸

G. Sistematika Pembahasan

Bab *pertama* Pendahuluan, dalam bab ini dipaparkan tentang latar belakang, fokus penelitian, tujuan penelitiab, manfaat penelitian, originalitas penelitian, definisi istilah, sistematika pembahasan, kajian pustaka dan metose penelitan (meliputi pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, analisi data, prosedur penelitian dan pustaka sementara)

Bab *kedua* Kajian Pustaka, dalam bab ini akan dijelaskan teori-teori yang berkaitan dengan implementasi manajemen pelayanan dalam merehabilitasi korban narkoba di pondok pesantren dan rehabilitsi az-

¹⁷ Kamus Besar Bahasa Indonesia

¹⁸ MIF, Baihaqi, dkk. *Psikiatri: Konsep Dasar dan Gangguan-Gangguan* (Bandung: Refika Aditama,2005) hlm.4

Zainy Malang: kajian dari penelitian terdahulu, pengertian manajemen pelayanan, pengertian rehabilitasi korban narkoba, dan lain sebagainya.

Bab *ketiga* Metode Penelitian, membahas tentang metode penelitian yang digunakan, diantaranya pendekatan dan jenis penelitian, kehadiran peneliti, lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik penempatan data, analisis data, prosedur penelitian, dan pustaka sementara.

Bab *keempat* berisi tentang pemaparan data dan hasil penelitian, meliputi gambaran umum penelitian yaitu Pondok Pesantren Bahrul Maghfiroh Malang, sejarah berdiri dan perkembangannya, letak dan keadaan geografis, visi misi pondok pesantren, dan struktur organisasi. Serta berisi deskripsi data yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.

Bab *kelima* berisi tentang pembahasan hasil analisis data penelitian yang telah dilakukan di Pondok Pesantren Bahrul Maghfiroh Malang meliputi analisis Implementasi Manajemen Pelayanan dalam Merehabilitasi Korban Narkoba di Pondok Pesantren Bahrul Maghfiroh Malang. Serta penutup yang menguraikan kesimpulan hasil penelitian yang dilakukan, serta saran dari peneliti terhadap pihak-pihak terkait dengan penelitian yang telah dikaji.

Bab *keenam* berisi tentang kesimpulan dan saran dari uraian yang sudah dipaparkan pada bab-bab sebelumnya.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Landasan teori

Untuk menghindari kesalah pahaman terhadap judul skripsi ini, maka perlu adanya definisi istilah, yakni:

1. Manajemen Pelayanan Pendidikan

a. Pengertian Manajemen

Soetopo (dalam Mulyono, 2008:15) menjelaskan bahwa manajemen adalah melakukan suatu pekerjaan melalui orang lain (*Management is getting done through other people*). Manajemen adalah proses mencapai tujuan melalui kegiatan-kegiatan dan kerja sama orang lain.¹⁹

George R.Terry (dalam Mulyono, 2008:15) menjelaskan bahwa *Management is a distinct process consisting of planning, organizing, actuating, and controlling performen to determine, and accomplish states objectives by the use of human being and other resiurces*. (Manajemen adalah sebuah proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan: perencanaan, pengorganisasian, penggiatan dan pengawasan, yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya yang lainnya).

Penjabaran fungsi-fungsi manajemen dalam pondok pesantren antara lain sebagai berikut:

¹⁹ Mulyono, Manajemen Administrasi dan Organisasi Pendidikan. (Jogjakarta: Ar-Ruz Media, 2008), hlm.15.

1. Perencanaan

Perencanaan ialah rancangan kegiatan yang akan dilaksanakan di masa yang akan datang untuk mencapai tujuan. Perencanaan mengandung unsur-unsur; sejumlah kegiatan yang ditetapkan sebelumnya, adanya proses, ada hasil yang ingin dicapai, dan menyangkut masa depan dalam waktu tertentu.²⁰

Manfaat perencanaan yakni antara lain: mendapatkan standar pengawasan, hingga bisa memperkirakan pelaksanaan dan melakukan kontrol, membuat skala prioritas; mengetahui kapan pelaksanaan selesainya kegiatan, mengetahui siapa saja yang seharusnya dilibatkan dalam kegiatan itu, membuat struktur organisasi termasuk kualifikasi dan kuantitasnya, mengetahui dengan siapa sebaiknya koordinasi dilakukan, dapat melakukan penghematan, meminimalkan kegiatan yang produktif, menghemat biaya dan waktu, lebih baik dalam penyusunan program dan anggaran, memberikan gambaran menyeluruh tentang kegiatan, mengefisienkan/menyeraskan dan memadukan beberapa kegiatan, memprakirakan kesulitan yang bakal ditemui, dan mengarahkan pencapaian tujuan.²¹

2. Pengorganisasian (Organizing)

Organisasi adalah sekelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu.²² Tujuan dan manfaat organisasi adalah mengatasi keterbatasan kemampuan individu-

²⁰ Usman, *Manajemen Teori, Praktik dan Riset Pendidikan*, hlm 65-66

²¹ Ibid, hlm 65

²² Manulang, *Dasar-dasar Manajemen*, hlm 59

individu, pencapaian tujuan yang akan lebih efektif dan efisien, bila diusahakan secara bersama, mewadahi berbagai potensi dan teknologi, spesialisasi, kepentingan-kebutuhan yang kompleks, memperoleh penghargaan dan keuntungan, tata krama berdasarkan cita-cita besar, potensi bersama, pembagian tugas sesuai bidang, dan menambah pergaulan, dan memanfaatkan waktu yang jauh lebih besar.²³

Terkait dengan pengorganisasian dalam pondok pesantren, diberlakukannya Undang-Undang Yayasan Tahun 2001 dan 2004, memberi peluang kepada pondok pesantren untuk merekonstruksi manajemennya, hingga manajemen dapat diterapkan sebagai mestinya yang sesuai dengan kode etik manajemen yang lazim.²⁴

3. Pengarahan dan Penggerakan (Directing, Actuating)

Pengarahan (directing, leading) identik dengan motivating, actualizing, action, moderating, penggerakan, sdb. Organisasi umumnya digerakkan dengan rapat ataupun nonrapat.²⁵

Penggerakan dan pengarahan melalui rapat merupakan cara formal yang lebih lazim, berwibawa dan aman, karena hasil keputusan bersama. Bentuk rapat pun bermacam-macam: pleno, koordinasi, dan rapat khusus. Penggerakan dapat dilakukan oleh pemimpin pondok pesantren melalui instruksi. Penggerakan

²³ Usman, *Manajemen Teori, Praktik dan Riset Pendidikan*, hlm 145

²⁴ Ahmad Janan Asifudin, "Manajemen Pendidikan Untuk Pondok Pesantren". (Jurnal: Vol.1 No.2, November 2006) hlm.360

²⁵ Usman, *Manajemen Teori, Praktik dan Riset Pendidikan*, hlm 68

tidak terbatas pada acara-acara formal, ia dapat dilakukan dengan cara pembinaan, memberi motivasi, pengarahan dan sebagainya. Dalam pondok pesantren yang menerapkan manajemen, pada dasarnya semua cara pergerakan tersebut di atas dapat diaplikasikan, tentunya dengan berbagai kemungkinan penyesuaian karena pertimbangan kultural.

4. Pengontrolan (Controlling)

Objek pengontrolan dan pengawasan meliputi semua aktivitas yang dilakukan oleh manajer dalam upaya memastikan bahwa hasil aktual sesuai dengan hasil yang direncanakan.²⁶ Pelaksanaan controlling ini ada yang dilaksanakan secara formal dalam bentuk laporan-laporan rutin seperti laporan triwulan, caaturwulan, persemester, atau laporan pertanggungjawaban (LPJ) setiap akhir tahun. fokus utamanya pada pelaksanaan dan penjabaran program dan anggaran. Ada pula yang bersifat nonformal di luar rapat dan di luar program dan anggaran bila diapandang perlu dan proposional, bahkan dimungkinkan adanya pengontrolan bersifat rahasia.

b. Pengertian Pelayanan

Menurut Gronroos adalah suatu serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen atau pelanggan dengan

²⁶ Mac Kanzie R.A, *The Management Process in 3-D* (Bussines Review, 1969) hlm.7

karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksud untuk memecahkan masalah konsumen atau pelanggan.

Manajemen pelayanan merupakan suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan, dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.²⁷

Modernitas dengan kemajuan teknologi akan mengakibatkan persaingan yang sangat ketat untuk memperoleh dan mempertahankan pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Pola konsumsi dan gaya hidup pelanggan menuntut perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan service quality yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Berry dan Zenthaml (dalam Lupiyoadi, 2006: 181).²⁸

Ada beberapa hal yang mengakibatkan manajemen pelayanan menjadi suatu hal yang sangat penting sehingga kita harus mempelajarinya, diantaranya adalah:²⁹

²⁷ Rivan Pradipta W, “Manajemen Pelayanan” , diakses pada tanggal 2 Desember 2019, <http://rivanpradipta.blogspot.co.id/2012/10/manajemen-pelayanan.html?m=1>

²⁸ Lupiyoadi Rambat.: *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*. (Jakarta:2004). Hlm.64

²⁹ Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan (Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal)* (Yogyakarta:2005) hlm.13

- a. Dengan berlakunya Undang Undang No. 22 tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah dan Undang Undang No. 25 tahun 1999 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Daerah dan Pemerintah Pusat, akan semakin banyak aktivitas pelayanan yang harus ditangani oleh daerah. Dengan demikian Aparat di Daerah dituntut untuk dapat memahami dan mempraktikkan ilmu manajemen pelayanan. Meskipun kedua Undang Undang tersebut direvisi dengan Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 dan Undang Undang No.33 Tahun 2004, akan tetapi tanggung jawab pelayanan yang diemban oleh Daerah masih sangat besar.
- b. Berlakunya Undang Undang No. 32 dan 33 Tahun 2004 tersebut diatas juga akan mengakibatkan interaksi antara aparat Daerah dengan masyarakat menjadi lebih intens. Hal ini ditambah dengan semakin kuatnya tuntutan demokratisasi dan pengakuan akan hak-hak asasi manusia akan melahirkan kuatnya tuntutan terhadap manajemen pelayanan yang lebih berkualitas.
- c. Globalisasi dan berlakunya era perdagangan bebas menyebabkan batas-batas antara negara menjadi kabur dan kompetisi menjadi sangat ketat. Hal ini menuntut kemampuan manajemen pelayanan yang sangat tinggi untuk dapat tetap eksis dan mampu bersaing.

Berdasarkan review literatur ditemukan adanya beberapa indikator penyusun kinerja pelayanan . Indikator-indikator ini

sangat bervariasi sesuai dengan fokus dan konteks penelitian yang dilakukan dalam proses penemuan indikator tersebut.

Pengukuran kinerja pelayanan dapat dilakukan dengan menggunakan indikator yang sudah dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry. Menurut mereka (Zeithaml, Parasuraman & Berry, 1990) ada sepuluh indikator kinerja pelayanan, yaitu:

- a. Ketampakan fisik (Tangible)
- b. Reabilitas (Reability)
- c. Responsivitas (Responsiveness)
- d. Kompetensi (Competense)
- e. Kesopanan (Courtesy)
- f. Kredibilitas (Credibility)
- g. Keamanan (Security)
- h. Akses (Acces)
- i. Komunikasi (Certommunication)
- j. Pengertian (Understanding the customer)

Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2004 menyatakan bahwa hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 terdapat Asas Pelayanan untuk dapat memberikan pelayanan

yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut:³⁰

a. Transparansi

Transparansi bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektifitas.

d. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat

e. Kesamaan hak

Berarti tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

f. Keseimbangan hak dan kewajiban

³⁰ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan.

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Dari uraian tentang manajemen dan pendidikan di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa manajemen pendidikan adalah segenap aktivitas terkait dengan proses perencanaan, pengorganisasian, pengimplementasian dan pengendalian penyelenggaraan pendidikan.³¹

2. Peran Pondok Pesantren dalam Rehabilitasi Gangguan Mental

a. Pengertian Pesantren/ Pondok Pesantren

Pesantren menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti “asrama tempat santri atau tempat murid-murid belajar mengaji”.³²

Akar kata pesantren berasal dari kata “santri”, yaitu istilah yang pada awalnya digunakan bagi orang-orang yang menuntut ilmu agama di lembaga pendidikan tradisional Islam di Jawa dan Madura. Kata “santri” mendapat awalan “pe” dan akhiran “an” yang berarti tempat para santri menuntut ilmu. Dalam pemakaian bahasa modern, santri memiliki arti luas dan arti sempit. Dalam pengertian sempit, santri adalah pelajar sekolah agama, sedangkan pengertian luas dan umum, santri mengacu pada seorang anggota bagian penduduk Jawa yang menganut Islam dengan sungguh-

³¹ Nurhattati Fuad, *Manajemen Pendidikan berbasis Masyarakat*, (Jakarta:PT Raja Grafindo Persada,2014) Hlm. 28.

³². Tim Penyusun Kamus, , *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, 878

sebenarnya, rajin sholat, pergi ke masjid pada hari jum'at dan sebagainya.³³

Sedangkan menurut Jhons, sebagaimana dikutip Dhofier, bahwa pesantren berasal dari bahasa Tamil yang berarti guru mengaji. Sedangkan C.C. Berg, juga dikutip oleh Dhofier, mengatakan pesantren berasal dari bahasa India Shastra yang berarti buku-buku suci, buku-buku agama dan buku-buku pengetahuan.³⁴

b. Tujuan dan Fungsi Pesantren

Tujuan pesantren pada dasarnya adalah sebuah lembaga pendidikan Islam yang mengajarkan banyak tentang ilmu-ilmu agama yang bertujuan membentuk manusia bertaqwa, mampu untuk hidup mandiri, ikhlas dalam melakukan sesuatu perbuatan, berijtihad membela kebenaran Islam.

Pesantren tidak hanya sebagai lembaga pendidikan, tetapi juga bergungsi sebagai lembaga sosial dan penyiar agama. Lembaga pendidikan, Pesantren menyelenggarakan pendidikan formal (Madrasah, Sekolah Umum, dan Perguruan Tinggi) dan pendidikan non formal yang secara khusus mengajarkan agama yang sangat kuat yang dipengaruhi oleh pikiran-pikiran ulama,

³³ Clifford Geertz, *Abangan, Santri dan Priayi Dalam Masyarakat Jawa*, terjemahan Aswab Mahasin dari *The Religion of Java*, Jakarta: Pustaka Jaya, 1983, hlm.268

³⁴ Zamakhsari Dhofier, *Tradisi Pesantren: Study tentang Pandangan Hidup Kyai*, Jakarta: LP3ES, 1983. (Dr. Ali Anwar, M.Ag, *Pembaruan pendidikan di Pesantren* lirboyo Kediri, Kediri: Pustaka Belajar, 2011, hlm.24)

*Fiqh, hadist, Tafsir, Tauhid dan Tasawuf, Bahasa Arab (Nahw, Syaraf, Balagh ah, dan tajwid), Mantiq dan Akhlak*³⁵

Sebagai lembaga sosial, pesantren menampung anak dari segala lapisan masyarakat muslim, tanpa membeda-bedakan tingkat sosial dan ekonomi orang tuanya.³⁶

Sebagai lembaga penyiar agama masjid pesantren juga berfungsi sebagai masjid umum, yaitu sebagai tempat belajar agama dan ibadah bagi masyarakat umum. Masjid pesantren sering dipakai untuk menyelenggarakan majlis taklim (pengajian), diskusi-diskusi keagamaan dan sebagainya, oleh umum. Sehubungan dengan ketiga fungsi Pesantren tersebut, maka pesantren memiliki tingkat integrasi yang tinggi dengan masyarakat sekitarnya, dan menjadi rujukan moral bagi masyarakat umum, terutama pada kehidupan moral keagamaan.³⁷

c. Peran Pondok Pesantren dalam Rehabilitasi

Sejarah kesehatan mencatat bahwa hubungan antara profesi kesehatan mental di Barat dengan institusi keagamaan sangat tidaklah baik, sehingga kajian-kajian masalah keagamaan tidak pernah dilaksanakan. Agama dianggap sebagai *'the last taboo'* dalam dunia medis, sehingga tidak

³⁵ Siti Badriyah, Skripsi “*Manajemen Pondok Pesantren Attaqwa Putri Ujungharapan Bahagia Bekasi*”, (Jakarta, 2008) hlm.27

³⁶ Ibid, hlm.27

³⁷ Ibid, hlm.28

pernah diajarkan maupun dipraktikkan secara umum di rumah sakit. Bahkan ia tidak banyak dibahas dalam pertemuan profesi kesehatan mental.

Agama dipandang berkontribusi pada berkembangnya gangguan mental, misalnya menimbulkan rasa bersalah dan rasa malu yang berlebihan. Agama juga seringkali dipandang sebagai bagian dari gejala mental, misalnya termasuk halusinasi dan delusi hingga menjadi sasaran treatment. Tidak Ada beberapa ahli yang menyamakan agama dengan pemikiran tidak rasional, tidak berdayaan yang kekanak-kanakan atau regresi.³⁸

Perubahan sedikit demi sedikit terjadi pada dasawarsa akhir abad 20. Para ahli profesi kesehatan mental semakin banyak memberi perhatian pada agama dan spiritualitas. Aspek positif dari agama mulai semakin banyak mendapat pengakuan. Sejumlah penelitian ilmiah kemudian muncul dengan memberi perhatian pada peran ‘signifikan agama dalam proses penyembuhan dan pemulihan’.

Sebuah penelitian yang dilakukan oleh Bergin pada tahun 1983 tentang meta-analisis pada 24 penelitian yang berhubungan dengan kesehatan mental dan memasukkan keterlibatan agama sebagai variabel yang diukur. Hasilnya menunjukkan bahwa 23% dari penelitian tersebut menunjukkan

³⁸ M.A. Subandi. Jurnal. “Agama dalam Perjalanan Gangguan Mental Psikotik dalam Konteks Budaya Jawa”. Vol 39 No 2 (Desember 2012)

hubungan negatif, 47% menunjukkan hubungan positif, dan 30% tidak menunjukkan hubungan sama sekali. Indeks kategorikal atas spiritualitas dan keagamaan berhubungan secara positif dengan pemulihan, inklusi sosial, harapan dan pemberdayaan sosial. Peran agama dalam proses pemulihan dari gangguan mental mendapatkan perhatian luas dalam literatur berkaitan dengan konsumen (mantan pasien). Penelitian lain yang dilakukan oleh Young dan Ensing pada tahun 1999 dalam penelitian kualitatif yang mengeksplorasi makna dari sebuah proses pemulihan dari perspektif 18 mantan pasien. Salah satu penemuan yang penting dalam penelitian ini adalah bahwa spiritualitas dipersepsikan sebagai aspek yang sangat pokok dalam proses pemulihan.

Agama dan spiritualitas telah dibuktikan berkontribusi secara positif terhadap proses pemulihan dengan berbagai cara yang berbeda. *Pertama*, agama memberikan dukungan untuk mengatasi stress. *Kedua*, agama mampu membuat keluarga dan anggota keluarga sebagai sarana untuk mencari sebuah pemaknaan. *Ketiga*, agama memberikan kesempatan untuk memandang penyakit yang dialami secara positif, dengan mendefinisikan ulang penyakit tersebut sebagai sesuatu yang bermanfaat sehingga memperkuat spiritualitas mereka.

Pentingnya ajaran islam dalam mengintegrasikan pendekatan psikologis dan spiritual dalam menghadapi

berbagai penyakit, dzikir kepada Allah SWT dalam berbagai macam ritual yang dilakukan merupakan sumber kekuatan bagi seorang mukmin. Islam memberikan dukungan dalam membantu pasien untuk hidup selektif sebelum meninggal.³⁹

Khamamusshodiq mengatakan dalam penelitiannya yakni pentingnya pendidikan agama bagi pasien ini adalah untuk menata mentalis dan spiritualitas diri seorang dari dalam. Sehingga hal yang lain akan mencegah timbulnya penyakit fisik, inilah yang membedakan antara pengobatan keagamaan dan pengobatan pada umumnya. Sebagai layaknya pondok pesantren, maka pendekatan yang digunakan dalam proses penyembuhan bagi pasien melalui pendekatan agama. Pasien diarahkan untuk kegiatan kejiwaan melalui pembinaan agama, meyakinkan pasien untuk berpegang teguh kepada Dzat yang Mutlak dan benar-benar tempat mencurahkan segala isi hati dan permintaannya. Ajaran agama yang dilakukan akan menjadi kontrol bagi tingkah lakunya.⁴⁰

1. Rehabilitasi dan Gangguan Mental

a. Pengertian Rehabilitasi

Rehabilitasi menurut Undang-Undang ialah pemulihan hak seseorang dalam kemampuan atau posisi semula yang diberikan oleh pengadilan. Menurut pasal 1 ayat 22 KUHP,

³⁹ Yayasan Ibnu Sina dan Yayasan Dompot Dzuaafa Republika, *Bimbingan Rohani Bagi Pasien*, (Bandung: al-bayan, 1995) hlm.3

⁴⁰ Khamumusshodiq. Tesis. Pendidikan Agama Islam dalam Rehabilitasi Santri Gangguan Jiwa di Pondok Pesantren Ar-Ridwan Cilacap. Tidak dipublikasikan. Diakses pada 30 November 2019

rehabilitasi ialah hak seseorang untuk mendapatkan pemulihan haknya dalam kemampuan, kedudukan, harkat dan martabatnya yang diberikan pada tingkat penyidikan, penuntutan atau peradilan karena ditangkap, ditahan, dituntut atau diadili tanpa alasan berdasarkan undang-undang atau karena kekeliruan mengenai orangnya atau hukum yang diterapkan menurut cara yang diatur dalam Undang-undang ini.

b. Pengertian Gangguan Mental

Undang-undang No 18 tahun 2014 tentang kesehatan jiwa, mengartikan kesehatan jiwa adalah kondisi dimana seorang individu dapat berkembang secara fisik, mental, spiritual, dan sosial sehingga individu tersebut menyadari kemampuan sendiri, dapat mengatasi tekanan, dapat bekerja secara produktif, dan mampu memberikan kontribusi untuk komunitasnya.⁴¹ (kemkes.go.id)

Gangguan mental atau *Mental Illnes* adalah kumpulan penyakit gangguan kejiwaan yang mempengaruhi pikiran, perasaan dan perilaku seseorang. Gangguan kepribadian ini membuat penderita sulit mengetahui perilaku yang dianggap normal atau tidak.⁴²

Dalam teori lain menyebutkan bahwa gangguan mental merupakan gangguan dalam pikiran, perasaan, perilaku yang

⁴¹ Undang-undang No 18 tahun 2014 tentang kesehatan jiwa

⁴² Febiola Febrinastri, *Mental Illnes*. Better you Know and Sharing. Suara.com. diakses pada 30 Noveer 2019

menimbulkan ketidakmampuan atau disabilitas dalam kehidupan dan menyebabkan penderitaan bagi seseorang.⁴³

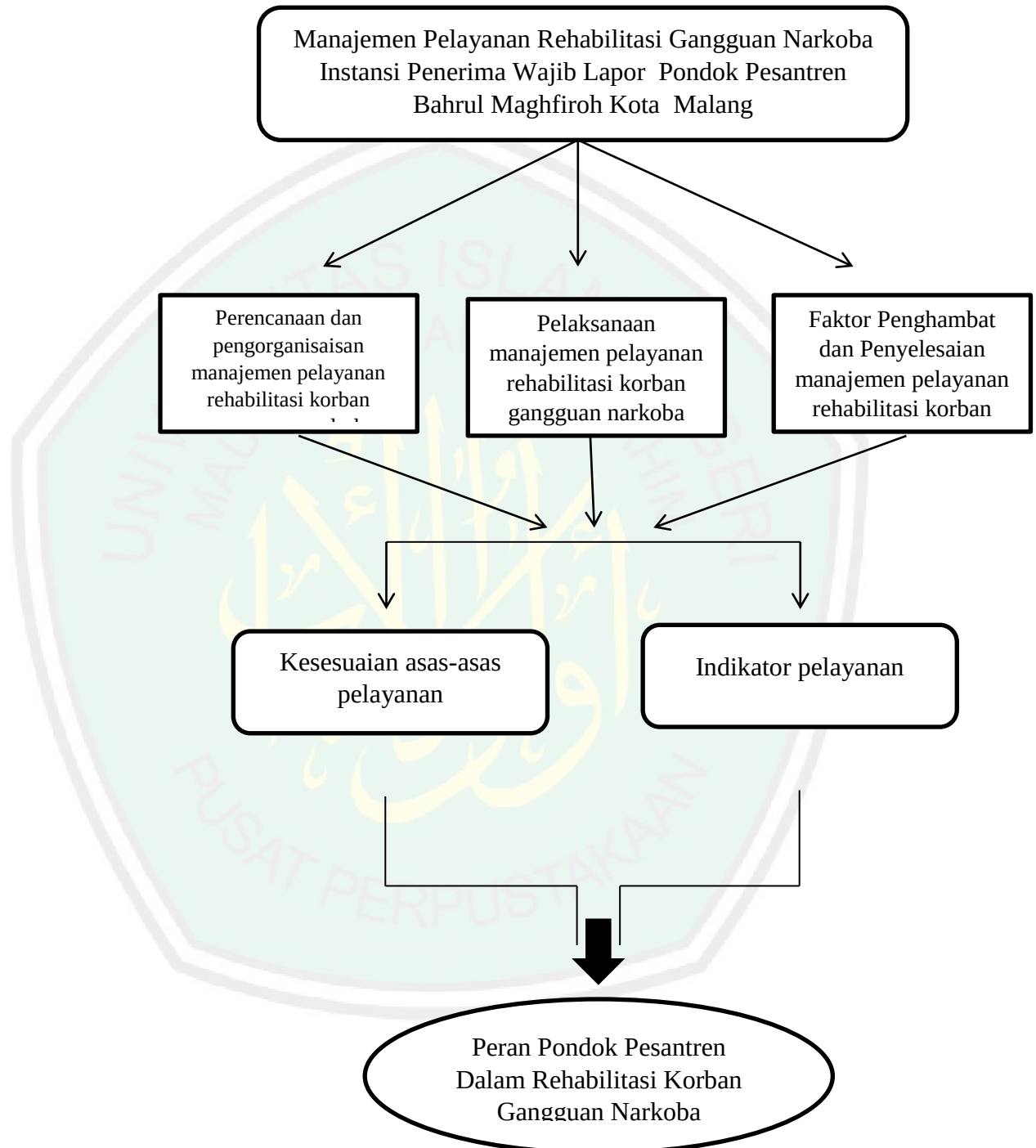
Kartini Kartono dalam bukunya menyebutkan gangguan mental pada umumnya terbentuk karena ketidakmampuan mengadakan adaptasi terhadap lingkungan dimana ia hidup dengan tingkah lakunya yang tidak normal dan aneh. Penderita gangguan mental biasanya tidak menerima dirinya sendiri atau bahkan membenci dirinya sendiri.⁴⁴

⁴³ Laury M.G Korobu, dkk., “Analisis Pelaksanaan Layanan Instalasi Rehabilitasi Psikososial di Rumah Sakit Jiwa Prof. Dr. V. L Ratumbuang Provinsi Sulawesi Utara; *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat Umum*, Vol 5 no 2(April 2015): hlm.180

⁴⁴ Kartini Karono, *Hygiene Mental*, cet-7 (Bandung: Mandar Maju, 2000)hlm.95.

B. KERANGKA BERPIKIR

Bagan 2.1. Kerangka berfikir



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Metode dan Jenis Penelitian

a. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu penelitian yang hasilnya berupa data deskripsi melalui pengumpulan fakta-fakta dari kondisi alami sebagai sumber langsung dari instrumen dari penelitian itu sendiri.⁴⁵

Penelitian yang menggunakan metode kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengungkapkan atau menerangkan suatu fenomena yang terjadi sesuai yang ada di lapangan. Dalam hal ini yaitu untuk memenuhi proses pelaksanaan atau implementasi manajemen pelayanan dalam merehabilitasi korban narkoba yang ada di Pondok Pesantren Bahrul Maghfiroh Malang

b. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif, yang artinya penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari pengamatan terhadap orang-orang atau perilaku yang telah diamati. Disebut deskriptif karena peneliti mengadakan penelitian tidak

⁴⁵ Lexy Moeloeng, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosyda Karya, 2004), hlm.4.

dimaksudkan menjadi hipotesis tertentu tetapi hanya menggambarkan : apa adanya⁴⁶

B. Kehadiran peneliti

Kehadiran peneliti juga merupakan sebuah instrumen dalam penelitian. Peneliti dalam pendekatan kualitatif menonjolkan kapasitas jiwa raga dalam mengamati, bertanya dan melacak dan mengabstraksi. Hal ini ditegaskan pula oleh Nasution bahwa ada penelitian kualitatif peneliti adalah alat penelitian yang utama.⁴⁷ Peneliti mengadakan sendiri pengamatan dan wawancara terstruktur, dan tidak terstruktur terhadap objek/subjek penelitian. Oleh karena itu, peneliti tetap memegang peranan utama sebagai alat penelitian. Untuk itu, peneliti tersendiri terjun ke lapangan dan terlibat langsung untuk mengadakan observasi dan wawancara kepada narasumber.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah di Pondok Pesantren Bahrul Maghfiroh, Jl. Joyo Agung No.2 Kec. Lowokwaru Koat Malang Jawa Timur.

Peneliti memilih lokasi tersebut karena mudah dijangkau, masih berada di Kota Malang, akses yang sangat mudah untuk menempuh perjalanan kesana, dan sehingga penelitian akan mudah dikerjakan.

Peneliti memilih objek penelitian tersebut karena terdapat dua nilai yang terkandung di dalamnya. Pondok pesantren tersebut

⁴⁶ Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian* (Jakarta: Rineka Cipta, 1990), hlm.310.

⁴⁷ S. faisal, *Penelitian Kualitatif Dasar-Dasar dan Aplikasi* (Malang, YA3,) hlm.20

tidak hanya menjadi pondok pesantren dimana sebuah lembaga yang mengandung unsur keislaman, namun juga mengandung nilai sosial yang tinggi yang dan mampu menjadi tempat rehabilitasi mental yang banyak dibutuhkan banyak orang.

Alasan akademik yang dijadikan peneliti untuk melakukan penelitian di Pondok Pesantren dan Rehabilitasi Mental tersebut adalah: *Pertama*, karena adanya keterbatasan pengetahuan terhadap berbagai permasalahan di ranah pendidikan islam khususnya pondok pesantren.

Kedua, didorong kemauan akan rasa ingin tahu yang terlalu besar terhadap bagaimana pondok pesantren tersebut memberikan pelayanan terhadap rehabilitasi mental. Peneliti mengambil objek penelitian pada lembaga pondok pesantren tersebut.

D. Data dan Sumber data

Data yang dimaksud dalam penelitian, menurut Suharsisni Arikunto adalah subjek dimana data diperoleh. Sedangkan menurut Lofland, yang dikutip oleh Moleong, sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya ada lah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.⁴⁸

Data yang dimaksud dalam penelitian kali ini semua data-data yang menunjukkan implementasi manajemen pelayanan dalam

⁴⁸ Lexy, Moleong, Metodologi Penelitin Kualitatif (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2016) hlm.157

merehabilitasi Korban Narkoba di Pondok Pesantren Bahrul Maghfiroh Malang.

Adapun sumber data tersiri dari dua macam:

a. Data primer

“Data primer adalah data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumbernya langsung”⁴⁹ dalam penelitian ini data primer yang diperoleh oleh peneliti adalah dari hasil wawancara Pengasuh Pondok Pesantren Rehabiliatasi Mental Az-Zainy Malang. Beserta para pengurus di Pondok tersebut.

b. Data Sekunder.

Sumber data sekunder merupakan sumber data tidak langsung yang memberikan data pengumpul data misalkan lewat orang lain atau lewat dokumen dan media lainnya.

Dalam penelitian ini, sumber data merupakan subjek dari mana data tersebut diperoleh. Apabila peneliti menggunakan wawancara dalam pengumpulan data maka sumber data tersebut adalah responden atau orang yang merespon atau menjawab pertanyaan-pertanyaan peneliti. Jika peneliti menggunakan teknik observasi maka sumber datanya bisa berupa benda gerak dalam suatu proses. Dan apabila peneliti menggunakan dokumentasi dalam teknik pengumpulan datanya, maka catatan dan gambirlah yang menjadi sumber datanya.

⁴⁹ Sumardi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*(Jakarta:raja Grafindo, Persada, 1998), hlm.84

Dalam penelitian ini, peneliti mendapatkan datanya dari informan yang bersangkutan terkait dengan penelitian yang dituju.

E. Teknik pengumpulan data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan tiga macam teknik pengumpulan data, yaitu:

a. Metode Observasi

“metode observasi adalah suatu metode yang digunakan sebagai pengamatan dan pencatatan dengan sistematis fenomena yang diselidiki”⁵⁰

Jadi, observasi adalah metode pengumpulan data yang menggunakan panca indra disertai dengan pencatatan secara terperinci terhadap objek penelitian. Metode ini digunakan untuk memperoleh data tentang kondisi fisik, letak geografis, sarana dan prasarana yang ada di Pondok Pesantren Bahrul Maghfiroh Malang. Dengan adanya data yang dihasilkan dari observasi tersebut, diharapkan dapat mendeskripsikan mengenai implementasi manajemen pelayanan dalam merehabilitasi korban narkoba.

b. Metode interview

Metode ini merupakan metode pengumpulan data dengan cara wawancara atau tanya jawab. Menurut Sutrisno Hadi bahwa Metode Interview adalah suatu metode penumpulan data

⁵⁰ Sutrisno Hadi, Metodologi Research I (ayogyakarta, Andi Offset, 1993), hlm.136

dengan jalan tanya jawab sepihak yang dikerjakan secara sistematis dan berlandaskan dengan tujuan penelitian.⁵¹ Dalam tahap interview ini, sasaran yang dituju yakni kepada Bapak Samsun selaku penanggungjawab sekaligus orang yang mengetahui secara utuh bagaimana pelayanan yang dilakukan untuk orang dengan gangguan mental di pondok pesantren tersebut. interview atau wawancara dilakukan setelah proposal penelitian ini sudah disetujui oleh Dosen Pembimbing dan sudah diseminarkan sebagai persetujuan untuk penelitian bisa dilanjutkan.

Dalam wawancara tersebut, penulis hanya mengacu pada instrumen yang telah dipersiapkan guna dijadikan bahan dalam tahap wawancara. Selanjutnya, peneliti akan mencatat dan juga merekam hasil dari jawaban wawancara untuk kemudian diolah data dan dijadikan hasil dari sebuah penelitian.

Adapun wawancara ini ditujukan kepada Ketua IPWL Bahrul Maghfiroh Malang. Wawancara ini dilakukan untuk memperoleh data tentang masalah-masalah yang berkaitan tentang manajemen pelayanan dalam merehabilitasi gangguan mental yang ada di IPWL Bahrul Maghfiroh Malang.. Adapun pertanyaan-pertanyaan dalam metode wawancara bebas teepimpin ini menurut unsur-unsur standart manajemen pelayanan.

⁵¹ Ibid, hlm. 193

Metode ini merupakan metode untuk mencari data yang dilakukan dengan cara bertatap langsung dengan responden atau sumber data. Dengan menggunakan komunikasi verbal yakni semacam percakapan yang bertujuan untuk memperoleh informasi.⁵²

Teknik wawancara yang digunakan oleh peneliti adalah wawancara semi strktur. Menurut Arikunto dalam teknik ini, mula-mula peneliti menanyakan beberapa pertanyaan yang sudah terstruktur, kemudian satu persatu diperdalam dengan mengorek keterangan yang lebih lanjut. Dengan demikian jawaban yang diperoleh meliputi pada semua variabel dengan keterangan yang mendalam.⁵³

Adapun informan dalam pelaksanaan wawancara ini sebanyak dua orang antara lain:

1) Informan (1)

Informan pertama dalam hal ini yakni Ketua IPWL Bahrul Maghfiroh, Mas Aflakhul Rizky, S.M asal Sidoarjo. Beliau menjabat sebagai Ketua IPWL Bahrul Maghfiroh ini sudah 4 Tahun sejak bedirinya IPWL

2) Informan (2)

⁵² Nasution, *Metode Research* (Bandung:Jemmars, 1991) hlm.153

⁵³ Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian "Suatu Pendekatan praktek* (Jakarta: Rineka Cipta,2002)

Informan kedua yakni Ibu Natalia Widiastuti asal Bojonegoro yang menjabat sebagai Pekerja Sosial di IPWL Bahrul Maghfiroh semenjak tahun 2017.

3) Informan (3)

Informan ketiga ini yakni santri atau pasien di IPWL bahrul Maghfiroh, yakni Muhammad Agus Sutar asal Bojonegoro, santri tersebut sudah berada di IPWL sejak sembilan bulan yang lalu, dan sekarang sudah menjalani program *reentry* yakni program tambahan setelah enam bulan menjalani program layanan rehabilitasi.

4) Informan (4)

Informan terakhir yang digunakan penulis untuk mendapatkan data adalah Haidar Afifuddin Shahab sal Banjarmasin, santri tersebut tergolong masih baru karena baru menjalani program rehabilitasi selama empat bulan

Tabel 3.1 Identitas Informan

No.	Nama	Jenis kelamin L/P	Pekerjaan
1.	Aflakul Rizky	L	Ketua IPWL
2.	Natalia Widiastuti	P	Pekerja Sosial
3.	Muhammad Agus Sutar	L	Santri/Pasien
4.	Haidar Afifuddin Shahab	L	Santri/Pasien

c. Metode Dokumentasi

Tidak kalah penting dari metode-metode yang telah dipaparkan sebelumnya, metode dokumentasi yakni mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan lain sebagainya.

Dibandingkan dengan metode lain, maka metode ini tidak begitu rumit, dalam arti apabila ada kekeliruan sumber datanya masih tetap, tidak berubah. Dalam metode dikumentasi ini yang diamati merupakan bukan benda hidup melaikan benda mati.

F. Analisis Data

Menurut Bodgan dan Biklen (1982) yang dikutip oleh Lexy Moleong menjelaskan bahwa analilis dalam kualitatif merupakan upaya yang dilakukan dengan jalan yang bekerja dengan data, mengorganisasi data, memilah-milahanya menjadi satuan yang dikelola, mensistensinya, mencari dan menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang dpat diceritakan kepada orang lain.

Proses pengumpulan data dan analisis data dalam paraktinya tidak mutlak dipisahkan. Kegiatan-kegiatan itu terkadang terjadi secara serempak, artinya hasil pengumpulan data kemudian ditindaklanjuti dengan menganalisis data, kemudian hasil analisis

data ini ditindaklanjuti dengan mengumpulkan data ulang. Analisis data ini dilakukan sejak dan setelah proses pengumpulan data.

Proses analisis data dalam penelitian ini mengandung tiga komponen utama yaitu:

a. Reduksi data

Menurut Miles dan Huberman, reduksi data adalah suatu bentuk analisis yang mempertajam, memilih, memfokuskan, membuang, dan menyusun data dalam suatu cara dimana kesimpulan terakhir dapat digambarkan dan diverifikasi.⁵⁴

Maka dalam penelitian ini, data yang diperoleh dari informasi kunci, yaitu Pengasuh Pondok Pesantren, Jajaran Kepengurusan disusun secara sistematis agar memperoleh gambaran yang sesuai dengan tujuan penelitian. Begitupun data yang diperoleh dari informan pelengkap disusun secara sistematis agar memperoleh gambaran yang sesuai dengan tujuan penelitian.

b. Penyajian Data (Display Data)

Dalam hal ini, Miles dan Huberman membatasi suatu “penyajian” sebagai suatu sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.⁵⁵ Jadi data yang sudah direduksi dan diklarifikasikan berdasarkan kelompok masalah yang

⁵⁴ Emzir, Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis data (jakarta: PT rajagrafindo Persada, 2010) hlm.130.

⁵⁵ Ibid, hlm. 131.

diteliti, sehingga memungkinkan adanya penarikan kesimpulan atau verifikasi. Data yang sudah direduksi secara sistematis pada tahap reduksi data. Kemudian dikelompokkan berdasarkan berdasarkan kelompok permasalahannya sehingga peneliti dapat mengambil kesimpulan terhadap Implementasi Manajemen Pelayanan dalam Merehabilitasi Korban Narkoba di Pondok Pesantren dan Rehabilitasi Mental Malang.

c. Verifikasi

Langkah ketiga dari aktifitas analisis menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah apabila tidak ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.⁵⁶

G. Pengecekan Keabsahan Data

Dalam penelitian ini, selain melakukan analisis data, peneliti juga harus menguji keabsahan data tersebut untuk memperoleh data yang lebih valid. Untuk menentukan keabsahan tersebut,

⁵⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Penerbit ALFABETA, 2012), hlm.345

dibutuhkan teknik pemeriksaan. Adapun teknik yang digunakan dalam keabsahan data nantinya adalah sebagai berikut:

1. Observasi diperdalam

Yang dimaksud memperdalam observasi adalah menemukan ciri-ciri dan unsur-unsur dalam situasi yang relevan dengan persoalan atau permasalahan yang sedang dicari dan kemudian memusatkan pada hal-hal tersebut secara rinci dan jelas,

Untuk keperluan ini teknik yang digunakan untuk menuntun agar peneliti mampu menguraikan secara rinci bagaimana proses penemuan secara sementara dan penelaahan secara terperinci dapat dilakukan dengan mudah.

2. Triangulasi

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain, dilur data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding data yang lain itu, tekniknya dengan pemeriksaan sumber data lain.⁵⁷

Seperti halnya dalam penelitian ini, secara tidak langsung peneliti telah menggunakan beberapa kriteria pemeriksaan keabsahan data untuk membuktikan kepastian data, dengan kehadiran peneliti sebagai instrumen itu sendiri, peneliti menentukan tema pelayanan pondok pesantren dalam rehabilitasi gangguan mental, membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara terhadap narasumber sebagai pembanding data yang telah diperoleh peneliti.

⁵⁷ Lexy J. Moelong, *metodologi Penelitian Kualitatif*, (bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2002). Hlm 178

H. Prosedur Penelitian

Prosedur penelitian tentang Implementasi Manajemen Pelayanan dalam Merehabilitasi Korban Narkoba di Pondok Pesantren dan Rehabilitasi Mental Malang dibagi menjadi tiga tahap. Tahap-tahap tersebut adalah tahap persiapan, tahap pelaksanaan dan yang terakhir adalah tahap persiapan.

a. Tahap persiapan

Peneliti melakukan observasi pendahuluan untuk memperoleh gambaran umum serta hal-hal yang berbeda dari kebanyakan sekolah sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di sekolah tersebut. Observasi tersebut berguna sebagai bahan acuan dalam pembuatan proposal skripsi dan pengajuan judul skripsi. Untuk memperlancar pada waktu tahap pelaksanaan penelitian, maka peneliti mengurus surat izin penelitian dari Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang. Setelah persiapan administrasi selesai, maka peneliti membuat rancangan atau desain penelitian agar penelitian yang dilakukan lebih terarah. Selain itu peneliti juga membuat pertanyaan-pertanyaan sebagai pedoman wawancara yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti dan mencari jawabannya atau pemecahannya, sehingga data yang diperoleh lebih sistematis dan mendalam.

b. Tahap Pelaksanaan

Tahap pelaksanaan merupakan kegiatan inti dari suatu penelitian, karena pada tahap pelaksanaan ini peneliti mencari dan mengumpulkan data yang diperlukan. Tahap pelaksanaan ini dibagi menjadi beberapa bagian, sebagai berikut:

Pertama, peneliti melakukan pencarian terhadap dokumen-dokumen resmi yang akan dipergunakan dalam penelitian dan wawancara guna memperoleh data awal tentang bagaimana pelaksanaan Implementasi Manajemen Pelayanan dalam Merehabilitasi Gangguan Mental di Pondok Pesantren dan Rehabilitasi Mental Malang.

Kedua, mengadakan observasi langsung terhadap kegiatan manajemen yang ada disana sebagai objek penelitian untuk mengetahui jalannya atau pelaksanaan dari manajemen pelayanan yang ada di Pondok Pesantren dan Rehabilitasi Mental Malang.

Ketiga, peneliti melakukan wawancara terhadap pengasuh pondok serta jajaran kepengurusan dan beberapa pengajar disana yang dapat memberikan informasi terkait dengan penelitian yang peneliti lakukan.

Kekempat, peneliti melakukan pengecekan kembali terhadap data hasil penelitian agar dapat diketahui hal-hal yang masih belum terungkap sepenuhnya.

Kelima, peneliti melakukan perpanjangan penelitian guna melengkapi data yang kurang hingga memenuhi target dan lebih valid data yang diperoleh.

c. Tahap Penyelesaian

Tahap penyelesaian merupakan rangkaian paling akhir dari sebuah penelitian. Pada tahap ini, peneliti menyusun data yang telah dianalisis dan disimpulkan dalam bentuk karya ilmiah yaitu berupa laporan penelitian dengan mengacu pada peraturan penulisan karya ilmiah yang berlaku di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.



BAB IV

PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN

A. Profil Lembaga

Sejarah Singkat Pondok Pesantren dan IPWL Bahrul Maghfiroh Malang

Pondok Pesantren Bahrul Magfiroh bermula ketika Romo KH Abdullah Fattah bin Daim Tjitronegoro (Mbah Fattah) memiliki sebuah Pondok Pesantren. Karena selama berpuluh-puluh tahun berdakwah, Mbah Fattah sudah melanglang buana ke hampir seluruh penjuru dunia.

Namun keinginan itu baru terwujud sekitar tahun 1995 lalu. Pondok Pesantren Bahrul Maghfiroh berhasil didirikan oleh Gus Lukman (Gus Lukmanul Karim bin Abdullah Fattah) putra ke sembilan Mbah Fattah. Awalnya Pondok Pesantren yang akhirnya bernama Bahrul Maghfiroh itu hanya sebuah lahan seluas sekitar 500 meter persegi yang berada di daerah perbukitan di Tlogomas yang masuk wilayah kecamatan Lowokwaru kota Malang.

Pada awal berdirinya, pondok hanya memiliki tiga orang santri. Dengan terus memohon kepada Allah SWT dan atas doa dan restu Mbah Fattah, pondok terus berkembang. Sistem di pondok semakin dikembangkan. Perkembangan pendidikan di pesantren Bahrul Maghfiroh juga tidak lepas dari sejarah berdirinya Pondok Pesantren.

Bermula dari gagasan pendiri Pondok Pesantren Bahrul Maghfiroh, Almarhum Gus Lukman Al-Karim dengan tujuan menaungi

unit-unit usaha yang beliau kembangkan dan sebaran keagamaan yang banyak beliau dirikan di negeri ini. Pondok Pesantren ini lambat laun terus berkembang dan hingga saat ini sudah menjadi 23 Pondok Pesantren di seluruh Indonesiadan salah satunya juga ada di Yaman.

Lalu kemudian lambat laun pondok pesantren berkembang menjadi yayasan Bahrul Maghfiroh Cinta Indonesia yang resmi didirikan pada tanggal 18 November 2011 di Kota Malang. Yayasan Bahrul Maghfiroh Cinta Indonesia awalnya berdiri di bidang Keagamaan dan Pendidikan. Lalu dalam perjalanannya ia melihat pada dunia NAPZA yang sudah sangat membahayakan generasi muda bahkan sudah merambah ke anak-anak. Pada dasarnya Gus Lukman tidak merawat anak-anak gangguan narkoba, anak-anak gangguan psikis, dan salah satu motivasi Gus Lukman timbul untuk menangani rehabilitasi yakni salah satu gurunya ada yang menangani anak gangguan narkoba, pada saat itu ada dialog khusus dengan gurunya, namana Gus Idham, dalam dialog khusus tersebut intinya negara Indonesia ini sudah gawat narkoba, dalam artian sudah banyak barang barang yang dikirim dari luar negeri yang sasarannya adalah merusak generasi muda. Makanya dikatakan dalam sebuah riwayat bahwa narkoba adalah ro'sul khobaitis atau induk kejahatan. Karena dari narkoba itu sendiri logika kita, etika kita bisa hilang, generasi rusak di Indonesia kan karena sebab itu. Akhirnya Gus Lukman tergelitik untuk mengurus anak-anak gangguan narkoba.

Pada mulanya sebelum dibangun rehabilitasi tersebut, Gus Lukman semat mendatangi anak-anak yang terkena gangguan narkoba, kampung-kampung yang di dalamnya banyak masyarakatnya yang terkena narkoba melalui pendekatan per individu, pengajian dan pada akhirnya banyak yang sembuh dan hingga saat ini dikelola oleh para santri-santrinya

. Atas keprihatinan tersebut didirikanlah IPWL (Institut Penerima Wajib Lapor) BMCI pada tanggal 25 Juni 2015 oleh Kementerian Sosial Ibu Khofifah Indar Parawansa dan lalu diresmikan pada hari Jumat tanggal 08 Januari 2016 yang nantinya diperuntukkan bagi pecandu napza (narkotika, psikotropika, dan zat adiktif lainnya).

Berikut adalah bukti peresmian diresmikannya IPWL Bahrul MAghfiroh oleh Ibu Khofifah Indar Parawansah:



Gambar 4.1 bukti peresmian IPWL oleh Ibu Khofifah

Institut Penerima Wajib Lapori Bahrul Maghfiroh terdiri dari bangunan dan fasilitas yang sangat lengkap dan melalui pendekatan secara kekeluargaan dan keagamaan memberikan kesan yang sangat nyaman, jauh kesan yang seram, menakutkan, pemaksaan dan pengekangan pada umumnya.

Visi, Misi, dan Tujuan

VISI

Menjadi yayasan yang bergerak dalam Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial Korban Penyalahgunaan NAPZA yang berkualitas dan profesional serta pelatihan pekerja sosial maupun kemanusiaan yang profesional dalam bidang penanganan penyalahgunaan narkotika, zat terlarang lainnya yang bertaraf Nasional maupun Internasional

MISI

- Membantu mewujudkan masyarakat Indonesia bebas narkoba
- Meningkatkan peran serta masyarakat dalam penanganan penyalahgunaan NAPZA
- Menyediakan kegiatan pelatihan bagi pekerja sosial maupun kemanusiaan yang profesional
- Menghasilkan pekerja sosial dan kemanusiaan berkualitas yang mendukung program-program pemerintah dalam penanggulangan penyalahgunaan narkotika dan zat terlarang lainnya.

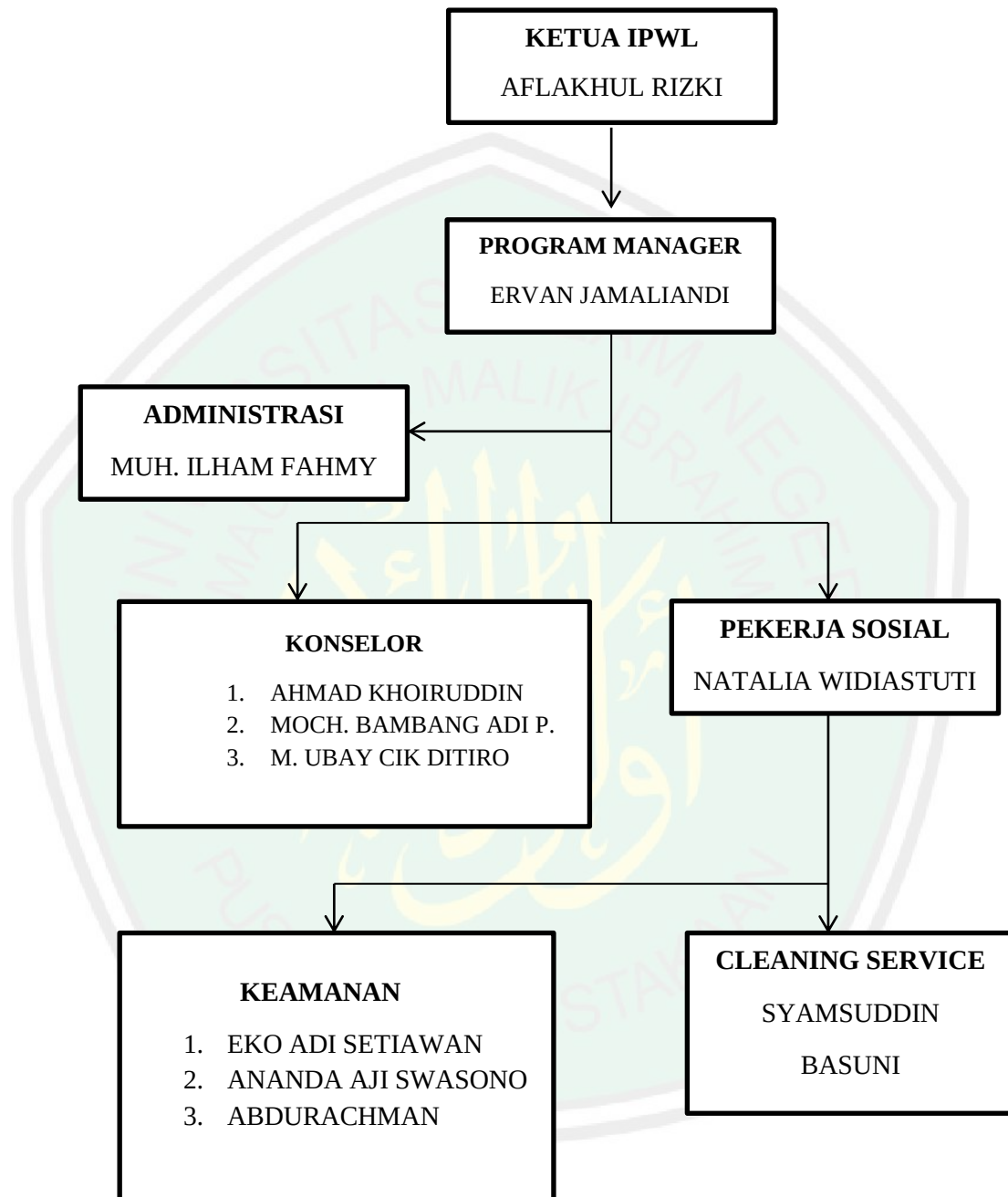
TUJUAN

- Memberikan fasilitas penunjang dalam kegiatan rehabilitasi sosial bagi IPWL yang menyelenggarakan rehabilitasi sosial korban penyalahgunaan NAPZA di IPWL baru
- Sebagai tempat rujukan rehabilitasi sosial
- Sebagai tempat atau wadah sarana pelatihan bagi pekerja sosial maupun kemanusiaan
- Menyediakan layanan untuk membangun kemandirian bagi para penyalahguna zat adiktif
- Memberikan edukasi bagi masyarakat Indonesia terkait dengan dampak penyalahgunaan zat adiktif
- Membangun jejaring dengan membina kerjasama antar lintas sektor untuk meningkatkan kualitas layanan
- Sebagai konsultan rehabilitasi sosial.

“REHABILITASI ADALAH PILIHANMU, MELAYANI
ADALAH PENGABDIANKU”

Bagan 4.1 Struktur Kepengurusan

STRUKTUR KEPENGURUSAN IPWL-BMCI 2020-2021



Jumlah santri

Jumlah santri korban gangguan narkoba yang dilayani di IPWL Bahrul Maghfiroh adalah sebanyak 9 (sembilan) orang santri mukim, dan tidak diketahui secara pasti berapa jumlah santri rawat jalan yang mendapatkan layanan rehabilitasi dari IPWL Bahrul Maghfiroh.

Program IPWL

A. Program Penyembuhan

a). Program rawat inap

- Program selama 6 bulan
- Pengeluaran racun (detoksifikasi)
- Pemulihan secara spiritual menurut syariat islam dan medis (jika diperlukan)

b). Program Rawat Jalan

- Program intensif yang dilakukan selama 1 bulan menginap di IPWL dan bisa dilakukan dengan cara santri datang ke IPWL atau pihak konselor yang melakukan kunjungan ke rumah santri/pasien
- Detoksifikasi
- Pemulihan secara spiritual dan medis

c). Metode penyembuhan

- Kerusakan pada pecandu
 - a. Fisik
 - b. Mental
 - c. Emosional

d. Spiritual

d). Metode pemulihan

1. Dalam masa 2 minggu sampai 1 bulan pasien menjalankan pemulihan fisik dengan melaksanakan detoksifikasi di dalam tubuh akibat pemakaian zak adiktif dengan meminum air kelapa hijau yang sudah diberi doa, diminumkan kepada pecandu selama pecandu mengalami rasa sakit di dalam tubuhnya.

2. Setelah proses detoksifikasi, santri mengikutiahap pemulihan sec program ra mental, emosional, dan spiritual yang dilakukan secara bersamaan selama 2 sampai 5 bulan. Program tersebut meliputi perbaikan komunikasi dengan keluarga, program religi untuk mendekatkan diri kepada Allah SWT, program pembimbingan arian yang dilakukan oleh konselor dan progra pembimbingan ibadah secara bergantian, sehingga santri dapat mengenali apa yang terjadi dalam dirinya sendiri meliputi psikologi dan perilaku yang terjadi dalam dirinya masing-masing.

3. program pembimbingan pemulihan dengan cara pengenalan perasaan masing-masing untuk mengetahui apa yang merekan rasakan di dalam perasaan mereka dan diungkapkan secra jujur.

4. konseling secara personal untuk mengetahui permasalahan yang dialami santri di masa lalu sehingga santri peandu narkoba sampai memakai narkoba dan zat adiktif lainnya.

Kegiatan Mingguan dan Bulanan IPWL Bahrul Maghfiroh

- Potong rambut 1 bulan sekali
- Cuci baju 2 kali dalam seminggu
- Nonton TV terakhir jam 23.00 WIB
- Pemenihan kebutuhan harian muli hari kamis-jumat
- Hari sabtu kegiatan bebas dan bela diri
- Hari senin dan jumat ziarah ke makan KH. Abdullah fattach dan Gus Luqman Al-Karim
- Kegiatan sholat 100 rakaat setiap satu bulan sekali.

Berikut adalah jadwal kegiatan sehari-hari santri/pasien IPWL Bahrul Maghfiroh

SENIN		DIN		KAMIS		JUM AT		SABTU		MUSKIM	
WAKTU	KEGIATAN	WAKTU	KEGIATAN	WAKTU	KEGIATAN	WAKTU	KEGIATAN	WAKTU	KEGIATAN	WAKTU	KEGIATAN
07.00-08.00	Berangkat Masjid	07.00-08.00	Berangkat Masjid	07.00-08.00	Berangkat Masjid	07.00-08.00	Berangkat Masjid	07.00-08.00	Berangkat Masjid	07.00-08.00	Berangkat Masjid
08.00-09.00	Sholat Fajr	08.00-09.00	Sholat Fajr	08.00-09.00	Sholat Fajr	08.00-09.00	Sholat Fajr	08.00-09.00	Sholat Fajr	08.00-09.00	Sholat Fajr
09.00-10.00	Sholat Dhuha	09.00-10.00	Sholat Dhuha	09.00-10.00	Sholat Dhuha	09.00-10.00	Sholat Dhuha	09.00-10.00	Sholat Dhuha	09.00-10.00	Sholat Dhuha
10.00-11.00	Musyawarah	10.00-11.00	Musyawarah	10.00-11.00	Musyawarah	10.00-11.00	Musyawarah	10.00-11.00	Musyawarah	10.00-11.00	Musyawarah
11.00-12.00	Pencapaian	11.00-12.00	Pencapaian	11.00-12.00	Pencapaian	11.00-12.00	Pencapaian	11.00-12.00	Pencapaian	11.00-12.00	Pencapaian
12.00-13.00	Sholat Dzuhur	12.00-13.00	Sholat Dzuhur	12.00-13.00	Sholat Dzuhur	12.00-13.00	Sholat Dzuhur	12.00-13.00	Sholat Dzuhur	12.00-13.00	Sholat Dzuhur
13.00-14.00	Makan Siang	13.00-14.00	Makan Siang	13.00-14.00	Makan Siang	13.00-14.00	Makan Siang	13.00-14.00	Makan Siang	13.00-14.00	Makan Siang
14.00-15.00	Sholat Ashar	14.00-15.00	Sholat Ashar	14.00-15.00	Sholat Ashar	14.00-15.00	Sholat Ashar	14.00-15.00	Sholat Ashar	14.00-15.00	Sholat Ashar
15.00-16.00	Belajar	15.00-16.00	Belajar	15.00-16.00	Belajar	15.00-16.00	Belajar	15.00-16.00	Belajar	15.00-16.00	Belajar
16.00-17.00	Masjid	16.00-17.00	Masjid	16.00-17.00	Masjid	16.00-17.00	Masjid	16.00-17.00	Masjid	16.00-17.00	Masjid
17.00-18.00	Sholat Maghrib	17.00-18.00	Sholat Maghrib	17.00-18.00	Sholat Maghrib	17.00-18.00	Sholat Maghrib	17.00-18.00	Sholat Maghrib	17.00-18.00	Sholat Maghrib
18.00-19.00	Makan Malam	18.00-19.00	Makan Malam	18.00-19.00	Makan Malam	18.00-19.00	Makan Malam	18.00-19.00	Makan Malam	18.00-19.00	Makan Malam
19.00-20.00	Sholat Isya	19.00-20.00	Sholat Isya	19.00-20.00	Sholat Isya	19.00-20.00	Sholat Isya	19.00-20.00	Sholat Isya	19.00-20.00	Sholat Isya
20.00-21.00	Sholat Isya	20.00-21.00	Sholat Isya	20.00-21.00	Sholat Isya	20.00-21.00	Sholat Isya	20.00-21.00	Sholat Isya	20.00-21.00	Sholat Isya
21.00-22.00	Sholat Isya	21.00-22.00	Sholat Isya	21.00-22.00	Sholat Isya	21.00-22.00	Sholat Isya	21.00-22.00	Sholat Isya	21.00-22.00	Sholat Isya
22.00-23.00	Sholat Isya	22.00-23.00	Sholat Isya	22.00-23.00	Sholat Isya	22.00-23.00	Sholat Isya	22.00-23.00	Sholat Isya	22.00-23.00	Sholat Isya
23.00-24.00	Sholat Isya	23.00-24.00	Sholat Isya	23.00-24.00	Sholat Isya	23.00-24.00	Sholat Isya	23.00-24.00	Sholat Isya	23.00-24.00	Sholat Isya

Gambar 4.2 Jadwal kegiatan harian santri/pasien

B. Paparan Data dan Temuan Penelitian

Sebelum mengadakan wawancara penelitian, peneliti terlebih dahulu mencari sumber-sumber data informasi dari berbagai sudut, mulai dari web yang dimiliki instansi terkait, masyarakat sekitar, dosen, hingga pengurus pondok pesantren tersebut.

Tahap selanjutnya peneliti mengunjungi pondok pesantren Bahrul Maghfiroh untuk memulai menjalin silaturahmi apakah peneliti diperkenankan penelitian atau tidak. Setelah melakukan silaturahmi, puji syukur peneliti diterima dengan baik dan diperkenankan untuk melakukan penelitian di Pondok Pesantren Bahrul Mghfiroh.

Setelah mengajukan membuat surat izin penelitian, peneliti segera melayangkan surat izin penelitian dan segera melanjutkan wawancara penelitian di pondok pesantren Bahrul Maghfiroh. Wawancara penelitian ditujukan kepada pengurus dan pengasuh Pondok pesantren.

Adapun temuan penelitian yang peneliti dapatkan dari hasil wawancara tersebut antara lain:

1. Perencanaan dan pengorganisasian Manajemen Pelayanan Rehabiliasi Korban Pecandu Narkoba di Pondok Pesantren Bahrul Maghfiroh Malang.

Perencanaan merupakan langkah utama yang harus dilakukan dalam prinsip manajemen dalam segala hal terutama dalam sebuah organisasi ataupun instansi pelayanan. Sehingga di dalam manajemen tersebut semua program kerja dapat terlaksana dengan serta mampu

menghadapi permasalahan yang pasti terjadi di kemudian hari. Karena perencanaan tersendiri juga mempunyai tujuan untuk meminimalisir masalah dalam program kerja.

Pondok Pesantren Bahrul Maghfiroh Malang yang di dalamnya terdapat Pusat Rehabilitasi Wajib Lapor merupakan sebuah tempat Rehabilitasi yang didirikan sebagai respon atas maraknya dunia NAPZA yang sangat membahayakan generasi muda bahkan sudah merambah ke anak-anak atau pelajar. Karena perlu diketahui bahwa narkoba merupakan ro'sul khobais atau induk kejahatan, maka perlu adanya sebuah respon yang tanggap dan cepat demi melindungi generasi muda di Indonesia

a. Pengadaan tenaga pengurus dan konselor di IPWL Bahrul Maghfiroh Malang

Mengenai perencanaan Manajemen Pelayanan rehabilitasi dimulai terkait perekrutan pengurus dan tenaga konselor yang disampaikan oleh pengurus sekaligus ketua Instansi Penerima Wajib Lapor yakni Mas Aflakhul Rizky, S.M selaku Ketua IPWL menuturkan bahwa:

“Kalo disini perekrutannya, memang kita sistem pondok pesantren ya, jadi perekrutannya sesuai nilai-nilai pondok pesantren juga. Yang dimaksud nilai-nilai pondok pesantren itu kadang kenapa sih kita mengutamakan perekrutan dari santri sendiri? Karena kalo dari santri sendiri itu sudah tau budaya pondok, terus ada ikatan simpati yang sangat besar sama guru, sehingga untuk rasa khidmat atau pengabdianya itu ada, jadi keikhlasan itu bida dibentuk atau natural, kalo orang dari luar kan biasanya cenderung menganggap mereka bekerja, jadi ada tendensi finansial.”⁵⁸

⁵⁸ Wawancara dengan Mas Aflakhul Rizky, Ketua IPWL Bahrul Maghfiroh Malang, tanggal 27 Agustus 2020

Hal serupa juga disampaikan oleh Ibu Natalia Widiastuti, S. Sos selaku peksos IPWL, ketika penulis bertanya tentang bagaimana perekrutan staf kepengurusan, peksos dan konselor di sini bagaimana, beliau menuturkan terkait perekrutan tenaga konselor :

“Disini untuk tenaga kepengurusan, peksos dan konselor terdapat dua macam, total kepengurusan disini ada 12 orang, 8 orang dari pengurus pondok pesantren sendiri, dan 4 orang dari Kementerian Sosial, yang ditempatkan disini.”⁵⁹

Jadi dapat diperoleh data bahwa perekrutan tenaga kerja atau pengurus di IPWL Bahrul Maghfiroh tersebut ada dua macam, yakni:

1. Internal

Yaitu perekrutan yang diambil dari pengurus asli Pondok Pesantren Bahrul Maghfiroh. Perekrutan tersebut dinilai dapat menghasilkan pengurus-pengurus yang berjiwa ikhlas berkhidmat kepada pondok pesantren khususnya IPWL Bahrul Maghfiroh

2. Eksternal

Perekrutan tenaga Peksos (Pekerja Sosial) dan Konselor ini berasal dari Kementerian Sosial, dimana pihak IPWL Bahrul Maghfiroh mengajukan proposal dibutuhkannya berapa orang tenaga Peksos dan Konselor untuk selanjutnya dari Kementerian Sosial menempatkan berapa dan siapa saja yang akan bertempat di IPWL Bahrul Maghfiroh untuk membantu melaksanakan program Rehabilitasi gangguan narkoba.

b. Pembagian job discription pengurus, peksos dan Konselor di IPWL Bahrul Maghfiroh Malang

⁵⁹ Wawancara dengan Ibu Natalia Widiastuti, S.Sos, Peksos IPWL Bahrul Maghfiroh Malang, tanggal 27 Agustus 2020

Lalu penulis bertanya mengenai perencanaan segi manajemen pelayanan pondok pesantren terkait rehabilitasi di Pondok Pesantren ini bagaimana, siapa saja dan bagaimana pembagian tugas dari masing masing pengurus dan konselor? Ketua IPWL Bahrul Maghfiroh menjawab tentang ini:

“Sebenarnya untuk menajemennya disini sudah ada, sudah dibentuk, manajemen sama sistem. Salah satu yang sudah kami bentuk disini itu untuk staf-staf, ada struktural, yang pertama ada ketua, ada program manajer, administrasi, konselor, peksos, kebersihan dan keamanan. Ada 8 peran, untuk ketua sendiri seperti saya ini lebih ke eksternal, jadi saya menjalin kerjasama,intinya yang bertanggung jawab untuk kesejahteraan bawaan saya. Entah itu menjalin kerjasama, mencari klien atau pun sosialisai. Untuk program manajemen sendiri dipegang oleh manajer, yang memegang program kegiatannya, jadwal mengajinya, mencatat progres regress kliennya, tapi untuk yang mencatat progress regress stafnya saya sendiri. Kalo sekresrtaris sudah jelas, administrasi sudah jelas, udah tinggal jalan aja untuk semua program kerjanya.”⁶⁰

Jadi bisa diambil kesimpulan bahwa perencanaan manajemen di IPWL Bahrul Mahgfiroh ini meliputi membagikan Job Discription atau pembagian tugas masing-masing jabatan, meliputi:

- a. Ketua IPWL Bahrul Maghfiroh memegang peranan sebagai orang yang bertanggung jawab penuh terkait berlangsungnya program Rehabilitasi Gangguan Narkoba, menjalin kerja sama dengan pihak luar sebagai akomodasi IPWL Bahrul Maghfiroh
- b. Manajer IPWL Bahrul Maghfiroh mengatur berjalannya program yang sudah menjadi sistem rhabiitasi gangguan narkoba IPWL Bahrul Maghfiroh

⁶⁰ Wawancara dengan Mas Aflakhul Rizky, S.M Ketua IPWL Bahrul Maghfiroh

- c. Administrasi bertugas mencatat hal-hal administratif seperti data calon santri, mengelolah website
- d. Peksos atau Pekerja Sosial yang bertugas mendampingi para santri selama menjalani proses rehabilitasi.
- e. Konselor, mempunyai peran untuk membantu, mendampingi pemulihan pecandu adiksi atau korban gangguan narkoba
- f. Keamanan bertugas mengawasi dan menjamin keamanan IPWL
Bahrul Maghfiroh
- g. Cleaning Service bertugas membersihkan area lingkungan IPWL
Bahrul Maghfiroh

c. Penetapan program rehabilitasi korban gangguan narkoba

Ibu Natalia selaku Peksos juga menyampaikan tentang lama program rehabilitasi yang harus dijalani santri korban gangguan narkoba antara lain:

“...detoksifikasi selama satu bulan, dan terus habis itu mengikuti program yang ada di sini selama enam bulan, tergantung nanti perkembangan anaknya bagaimana”⁶¹

Beliau juga menyampaikan mengenai klasifikasi santri rehabilitasi yang ada di IPWL Bahrul Maghfiroh ini:

“Disini tidak ada klasifikasi santri rehabilitasi mbak, karena disini khusus pada santri gangguan narkoba, jadi tidak ada untuk santri gangguan mental atau gangguan jiwa, ya sebanyak sembilan santri itu tadi, dan mohon maaf kami tidak bisa memberikan data santrinya mbak, karena sudah memang seperti itu peraturannya”⁶²

⁶¹ Wawancara dengan Ibu Natalia, *Op.Cit*

⁶² Wawancara dengan Ibu Natalia, *Op.Cit*

Namun Ketua IPWL Bahrul Maghfiroh menyampaikan adanya klasifikasi santri inap dan Santri Rawat Jalan, antara lain:

*“Disini santrinya ada yang santri inap dan santri rawat jalan. Jadi nanti yang rawat jalan, kami ada kunjungan setiap satu minggu sekali, ada form khusus untuk mereka, sejauh melakukan rehabilitasi itu mereka masih memakai apa sudah tidak. Cuman program yang rawat jalan ini bisa dikatakan kurang maksimal, karena kita hanya memantau dari obrolan dengan mereka tidak bisa mengawasi penuh”.*⁶³

Jadi diperoleh data di IPWL bahrul maghfiroh ini tidak menerima santri dengan gangguan jiwa, melainkan hanya dikhususkan pada santri gangguan narkoba saja. Namun memang dua macam santi yang melakukan rehabilitasi yakni santi rawati inap atau santri yang tinggal di IPWL Bahrul Maghfiroh dan Santri Rawat jalan atau santri yang melakukan rebabilitasi dari rumah tetapi masih mendapat pengawasan dan bimbingan dari pengurus dan konselor Bahrul Mahfiroh. .

Dan diperoleh data bahwa untuk lama masa rehabilitasi di IPWL Bahrul Maghfiroh yang menjalani rawat inap diharuskan menjalani proram selama kurang lebih 6 bulan.

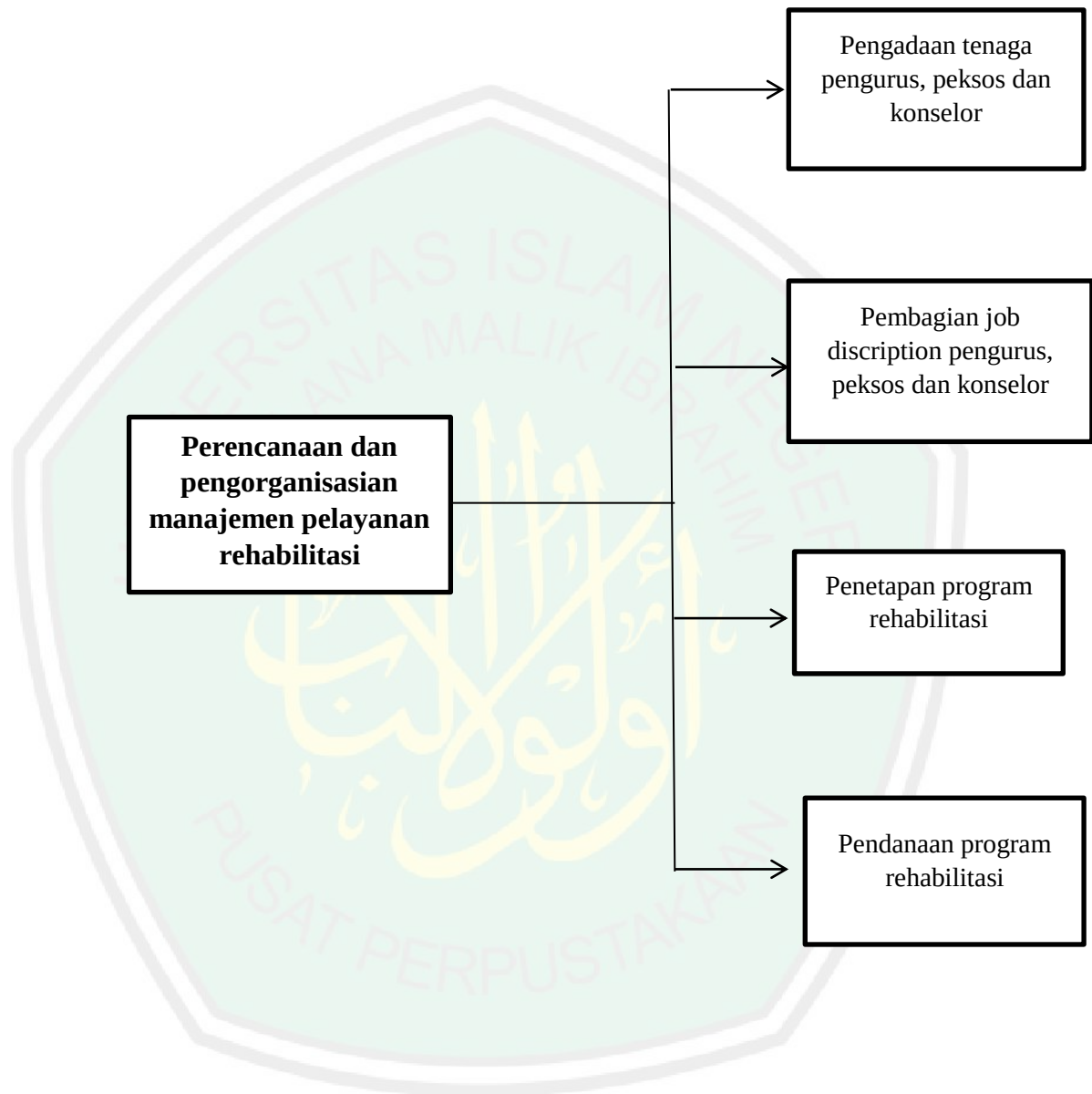
d. Pendanaan program rehabilitasi di IPWL Bahrul Maghfiroh

Pendanaan untuk program rehabilitasi di IPWL Bahrul Maghfiroh berasal dari KEMENSOS. Pendanaan tersebut melalui beberapa tahap, ada tahap 1 dan 2 setiap bulannya seperti yang diutarakan oleh Ibu Natalia:

⁶³ Wawancara dengan Mas Aflah, Op.Cit.

“kalo pendaannya disini langsung dari kemensos mbak, setiap bualnya nanti ada tatap-tahapnya gitu, tahap 1 tahap dua”

dalam pemaparan yang sudah disampaikan Ibu Natalia tersebutterdapat informasi bahwa pendanaan di dalam IPWL Bahrul Maghfiroh langsung berpusat dari Kemensos yang pencairan dananya bertahap setiap bulannya. Seluruh biaya operasional dan biaya pekerja dilakukan langsung dari Kemensos untuk selanjutnya dipergunakan sebagai mestinya. Namun pada saat penulis menanyakan mengenai rincian-rincian pencairan dana tersebut dilakukan, tidak dijelaskan secara gamblang bagaimana perencanaan tersebut dilakukan.

Bagan 4.2 Perencanaan manajemen pelayanan rehabilitasi

2. Pelaksanaan Manajemen Pelayanan Rehabilitasi Korban Pecandu Narkoba di Instansi Penerima Wajib Lapir Bahrul Maghfiroh Malang.

Dalam komponen-komponen manajemen, tahap setelah perencanaan adalah pelaksanaan dari perencanaan manajemen itu sendiri. Setelah peneliti bertanya bagaimana perencanaan yang dilakukan di instansi tersebut, selanjutnya peneliti melakukan wawancara terkait bagaimana pelaksanaan pelayanan yang dilakukan dari diadakannya rapat-rapat atau muasyawarah oleh para pengurus dan para konselor IPWL Bahrul Maghfiroh, selanjutnya adalah implementasi dari perencanaan-perencanaan tersebut dilakukan untuk mendapatkan suatu tujuan dan berjalannya visi-misi dengan baik.

a) Proses penerimaan santri baru

Dalam implementasinya, pertama-tama yang penulis pertanyakan adalah bagaimana proses penerimaan santri baru rehabilitasi korban gangguan narkoba di IPWL Bahrul Maghfiroh ini, sebagaimana yang dijelaskan oleh ibu Natalia terkait bagaimana prosedur-prosedur yang harus dilakukan oleh calon santri agar bisa mendapatkan pelayanan rehabilitasi sebagai berikut:

“Prosedur awal untuk bisa melakukan program rehabilitasi di sini bisa langsung datang kesini, selanjutnya mendaftar langsung dan kemudian data calon santri diinput oleh admin, lalu melakukan tahap spotcheck atau pemeriksaan. Karena kan biasanya banyak yang masih membawa barang-barang seperti itu, ada yang diselipkan begitu mbak, terus habis itu detoksifikasi selama satu

bulan, dan terus habis itu mengikuti program yang ada di sini selama enam bulan.”⁶⁴

Hal serupa terkait prosedur-prosedur yang harus dipenuhi bagi calon santri juga dikatakan oleh Mas Aflah selaku Ketua IPWL Bahrul Maghfiroh:

Biasanya seorang santi yang datang itu juga ada urutannya juga mbak, jadi pertama masuk klien itu ada screening, nanti ada pengecekan badannya, pengecekan barang-barangnya, tujuannya adalah agar tidak ada barang masuk. Nah biasanya klien itu juga ada urutannya juga mbak, jadi pertama masuk klien itu ada creening, nanti ada pengecekan badannya, pengecekan barang-barangnya, tujuannya adalah agar tidak ada barang masuk. Karena para pecandu ini rawan bawa arang-barang seperti itu kan, nanti kita assisment juga, mau masuk kesini ini apa tujuannya, entah itu karena tindak pidana, entah itu karena target operasi, atau karena paksaan orang tua, kan berbagai macam itu. Makanya kita assisment dulu, setelah itu kita dropgrile atau penggalian masalah, setelah itu diterima masuk. Tetapi kadang anak-anak itu tidak langsung mengikuti kegiatan, kadang harus melewati detoksifikasi dulu, karena orang dengan gangguan narkoba itu adal istilahnya dual diagnosa, kondisi anak dual diagnosa ini terdapat dua kepribadian, jadi anak in kadang waras, kadang emosinya tinggi, kadang nggak ngapa-ngapain itu pernah ada temennya tiba-tiba mau dihantam sama botol, nah itu namanya dual diagnosa. Lha anak-anak sperti itu kan tidak bisa diprediksi. Makanya ada proses detoksifikasi itu duu, untuk membuang racun, membenahi fisik dulu.”⁶⁵

Penulis juga mendapatkan data dari santri atau pasien, mereka juga mengatakan hal serupa tentang penerimaan santri atau pasien baru ketika akan menjalani program rehabilitasi:

Kalo disini, untuk bisa mendapatkan program rehabilitasi sangat mudah sih mbak, tinggal datang aja sama keluarga, lalu mendaftarkan

⁶⁴ Wawancara dengan Ibu Natalia, Op.Cit

⁶⁵ Wawancara dengan Mas Aflah, Op.Cit

dan menyelesaikan persyaratan administrasi, setelah semuanya selesai, kita langsung boleh langsung masuk.”⁶⁶

Jadi dalam penjelasan tersebut diperoleh data bahwa prosedur penerimaan santri baru rehabilitasi narkoba IPWL Bahrul Maghfiroh adalah sebagai berikut:

1. Pertama, calon santri datang langsung ke IPWL Bahrul Maghfiroh untuk mendaftar
2. Calon santri mendaftar dengan menyerahkan identitas diri
3. Data calon santri diinput oleh bagian administrasi
4. Calon santri menyelesaikan persyaratan administrasi
5. Santri melakukan screening atau pengecekan barang-barang bawaan dari rumah yang akan digunakan selama proses rehabilitasi
6. Jika sudah terpenuhi semuanya, santri bisa mulai menjalani rehabilitasi di IPWL Bahrul Maghfiroh.

Beliau juga menyampaikan untuk wali santri yang ingin menanyakan perkembangan santri selama menjalani rehabilitasi, mereka bisa menghubungi peksos dan konselor, sebagaimana pamarannya sebagai berikut:

“Untuk perkembangan klien lebih ke peksos sama konselor, karena konselor itu sendiri itu tugas pokoknya adalah membantu, mendampingi pemulihan pecandu adiksi. Makanya disini itu diutamakan pembenahan fisik mental, emosional, dan spiritual. Dan ini prosesnya juga tidak bisa cepat, kadang pembenahan fisik aja bisa sampai satu minggu, bisa sampai dua minggu untuk benar-benar pada anak ini zat-zatnya sudah hilang. Setelah pembenahan fisik, nanti akan melewati tahap konseling, jadi nanti tugas seorang konselor itu pada konselingnya. Nanti ada pertanyaan terkait kronologi anak itu tadi bisa sampai seperti itu.

⁶⁶ Wawancara dengan Muhammad Agus Sutar, 31 Desember 2020

*Karena sebenarnya itu simple mbak, terus didampingi, dibantu penyelesaian masalah, karena mau tidak mau, rata-rata sebenarnya simpel, anak kena narkoba itu tidak ada kenyamanan dalam keluarga sebenarnya. Karena kalo kita diajarkan di pondok pesantren itu madrasah pertama itu kan adalah keluarga, terutama ibu. Sehingga kalo anak ini tidak nyaman di keluarga otomatis mencari kenyamanan di luar, kalo sudah mencari kenyamanan di luar dan tidak sesuai, lingkungan yang salah, waktu yang salah, teman yang salah, jadilah masalah.*⁶⁷

b) Pelaksanaan program rehabilitasi

Setelah itu penulis menanyakan bagaimana informasi di IPWL ini bisa diakses, baik bagi calon santri/kilen, atau calon santri dan masyarakat lainnya. Dalam implementasi ini, penulis mendapat penjelasan dari Mas Aflah sebagai berikut:

*“Akses informasi melalui Peksos sama Konnselor, terus nanti kalo ada yang mau masuk kesini bisa ddatang kesini atau lewat telfon kantor yang sudah ada.”*⁶⁸

Dari penjelasan tersebut didapatkan temuan data bahwa program rehabilitasi yang dilaksanakan di IPWL Bahrul Maghfiroh Malang antara lain:

- Program rehabilitasi selama 6 bulan
- Detoksifikasi selama 2 minggu sampai satu bulan
- Pendampingan spiritual dengan nilai-nilai pesantren

Dan dari penjelasan tersebut diterima data bahwa IPWL Barhul Maghfiroh dalam melakukan pelayanan rehabilitasi gangguan narkoba sesuai dengan asas-asas pelayanan yang yakni:

a. Transparansi

⁶⁷ Wawancara dengan mas Aflah, *Op.Cit*

⁶⁸ Wawancara dengan Mas Aflah, *Op.Cit*

Transparansi bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti, hal tersebut terbukti dengan pemaparan tersebut dan didukung dengan adanya website yang diperuntukkan secara umum siapapun bisa mengakses dan terdapat contact person atau nomer telfon yang bisa dihubungi. Untuk akses informasi tersebut, peneliti menemukan adanya Website yang dimiliki IPWL tersebut, lalu kemudian peneliti menanyakan bagaimana terkait pengelolaan website tersebut. Sebagaimana disebutkan oleh Mas Aflah antara lain:

“Pengelolaan website terkait dilakukan oleh bagian staf administrasi jadi yang mengelolah adalah para pengurus yang bertanggung jawab di bagian pengelolaan administrasi. Untuk updating website itu setiap ada kegiatan saja ada kunjungan, bisa perminggu, perbulan.”⁶⁹

Dari paparan tersebut, didapatkan penjelasan bahwa untuk bisa mendapatkan informasi terkait IPWL, semua orang khususnya santri dan keluarga santri bisa melakukannya lewat telfon, datang langsung menemui pengurus dan konselor atau melihat website yang sudah dimiliki oleh IPWL.

b. Patisipaif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat. Sebagaimana yang disampaikan oleh Mas Aflah:

“Pendangan masyarakat tentang rehabilitasi korban narkoba disini ya cukup baik mbak, karena kan menang jarang sekali

⁶⁹ Wawancara dengan bu Natalia, Op.Cit

ditemukan sebuah pondok pesantren yang di dalamnya terdapat pelayanan rehabilitasi”⁷⁰

c. Kondisional

Hal tersebut juga sangat sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektifitas. Asas kondisional tersebut sesuai dengan pemaparan santri atau pasien antara lain:

“Kalau penilaian saya sih disini lebih ke arah kekeluargaan, jadi anak-anak sendiripun nggak ditekan terlalu serius, jadi dituntut kesadaran, bukan kita dipaksa harus gini harus itu. Jadi kalo khususnya yang masih baru kan masih proses adaptasi, kalo mau kegiatan masih malas, itu nggak ditekan, tapi ditunggu sampai ada kesadaran tersendiri. Jadi menurut saya memang disini beda dengan yang lain-lain, seperti cerita teman-teman saya kalo disana ketat, ada hukuman dan lain sebagainya, tapi kalau disini enggak mbak, jadi lebih pengertian”

Jadi diperoleh data bahwa pendekatan yang digunakan di IPWL tersebut yakni menggunakan metode kekeluargaan yang di dalamnya menekankan prinsip memanusiakan manusia, jadi mereka mengajak secara perlahan dan didekati dari hati ke hati

d. Akuntabilitas

Pelayanan masih tetap dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Karena program rehabilitasi di IPWL Bahrul Maghfiroh tersebut sudah tercatat sebagai lembaga resmi dari Kemensos yang berdiri di tengah-tengah lembaga pendidikan khususnya Pondok Pesantren.

e. Kesamaan hak dan keseimbangan antara hak dan kewajiban

⁷⁰ Wawancara dengan Mas Aflah. *Op.Cit*

Dalam pelayanan rehabilitasi yang di berikan IPWL Bahrul Maghfiroh setiap santri/klien diberikan jaminan hak yang sama sebagai mana yang diutarakan oleh Ibu Natalia:

“Disini setiap anak sama mbak, jadi gak ada pengklasifikasian santri dan setiap santi diberi tempat tidur masing-masing. Satu kamar berisi duasampai empat dengan masing-masing ranjang dan almari per orangnya.”⁷¹

Pelaksanaan program rehabilitasi yang ditunjang dengan fasilitas-fasilitas yang memadai akan berdampak pada pelayanan yang baik serta mampu meghasilkan keluaran santri rehabilitasi yang sesuai dengan target.

Dari pemaparan tersebut, penulis juga menggali informasi atau data dari santri atau pasien di IPWL bahrul Maghfiroh untuk dapat mengetahui secara akurat bagaimana fasilitas yang diberikan. Adapun informan dari seorang santri atau pasien juga mengatakan:

“Fasilitas disini ya makan 3 kali sehari secara rutin itu mbak, fasilitas umumnya seperti dapur kamar mandi kamar tidur, AC,TV, ada les bahasa arab”⁷²

Dari seorang informan yang lain juga mengatakan:

“Untuk fasilitas menurut saya masih kurang, bagi saya, tapi kembali lagi pada kebutuhan masing-masing, dipikir lagi fasilitas ya demi kesembuhan saya. Tapi untk fasilitas umumnya, seperti toilet, yang dibawah itu masih cenderung kotor mbak, depan-depan kamar juga. Kadang juga bingung sih, ada yang bersihin tapi masih kotor-kotor gitu, malah kita sendiri kadang yang bersishin, ya kesadaran sendiri lah mbak. Untuk yang lainnya, bawa gadget boleh, tapi harus dititipkan ke kantor, dan diperbolehkan menggunakannya hanya hari sabtu dan minggu.”⁷³

⁷¹ Wawancara dengan Ibu Natalia, Op.Cit.

⁷² Wawancara dengan M.Agus Sutar. Op.Cit

⁷³ Wawancara dengan Haidar Afifuddin Shahab, 31 Desember 2020

Dari sejumlah pemaparan tersebut, diperoleh data bahwa fasilitas yang diberikan oleh IPWL bahrul Maghfiroh untuk santri rehabilitasi sudah cukup baik, hanya saja untuk segi kebersihan masih kurang adanya pemeliharaan secara maksimal.,

c) Pemeliharaan jaminan pada pelayanan rehabilitasi

1. Jaminan pelayanan bagi santri rehabilitasi

Sebuah pelayanan selalu membutuhkan adanya suatu jaminan pelayanan yang meliputi jaminan kesehatan, keamanan, kelangsungan hidup, pendidikan, dan lain sebagainya. Adapun jaminan pelayanan yang diberikan oleh IPWL Bahrul Maghfiroh untuk para santri gangguan Narkoba antara lain dikemukakan oleh Ibu Natalia sebagai berikut:

“Untuk jaminan kesehatannya kita bekerja sama dengan klinik yang sudah kita miliki sendiri, yaitu Klinik BMCI (Bahrul Maghfiroh Cinta Indonesia) kalo rumah sehat santri yang ada di depan itu, hanya untuk santri pondok secara umum. Untuk santri Rehabilitasi kliniknya khusus di Klinik BMCI”.

Hal serupa juga disampaikan oleh Mas Aflah mengenai apa sajakah jaminan-jaminan pelayanan yang diberikan oleh IPWL Bahrul Maghfiroh untuk para santri gangguan Narkoba, beliau menyampaikan antara lain:

“Untuk jaminan yang diberikan para santri dan pengurus rehabilitasi itu kan suatu bentuk jaminan mengenai nilai-nilai keamanan, kesehatan, pendidikan, pendampingan, kebutuhan hidup pokok. Kalau jaminan kesehatannya sendiri sih alhamdulillah kita disini sudah ada klinik, yaitu Klinik BMCI (Bahrul Maghfiroh Cinta Indonesia) di Tlogomas. Jadi nanti ketika ada yang sakit atau apa, nanti kita bawa kesitu. Kalau Klinik Sehat yang ada di depan itu sudah tidak aktif, karena memang almarhum gus itu menginginkan klinik itu dipakai untuk kepentingan para santri agar tidak usah jauh-jauh untuk berobat, berhubung kurang

efektif karena terbentur biaya operasional juga karena dokter itu kan waktunya juga terbatas, nggak mungkin harus jaga disini 24 jam, akhirnya ya sudah disana saja”.

Penulis juga menanyakan secara singkat bagaimana saja jaminan yang diperoleh santri atau pasien dalam menjalani program rehabilitasi, antara lain:

“Kalo untuk jaminan yang kita peroleh, secara garis besarnya sih ada pendampingan keagamaan setiap hari Senin malam, dan untuk pendampingan psikologi setiap hari Jumat malam.”⁷⁴

Dalam rehabilitasinya, secara singkatnya penulis juga menanyakan bagaimana metode penyembuhan yang juga mencakup program-program pelayanan dan jaminan-jaminan pendidikan dan pendampingan rehabilitasi yang diberikan oleh IPWL Bahrul Maghfiroh untuk menangani korban gangguan narkoba tersebut, Mas Aflah menyampaikan bahwa:

“Untuk manajemen atau rehabilitasinya kita menggunakan metode Religi, TC(Theraphy Comunty). Karena yang dijalankan itu masih tidak jauh kebiasaan yang dari rumah, jadi biar anaknya tidak kaget. Kebijakan yang kita ikuti disini sendiri mbak, tapi masih dalam naungan pondok pesantren, masih sentuhan pondok pesantren. Karena Almarhum Gus Lukman mintanya kita religi.”⁷⁵

Dari apa yang disampaikan oleh Ibu Natalia dan Ketua IPWL Bahrul Maghfiroh tersebut, jaminan-jamini pelayanan yang diberikan oleh IPWL Bahrul Maghfiroh dalam merehabilitasi korban gangguan narkoba antara lain:

a. Jaminan Kesehatan

⁷⁴ Wawancara dengan Haidar Afifuddin Shahab. *Op.Cit*

⁷⁵ Wawancara dengan mas Aflah. *Op.Cit*

Jaminan kesehatan yang diberikan IPWL Bahrul Maghfiroh terhadap santri gangguan narkoba yang menjalani program rehabilitasi adalah dengan adanya Klinik BMCI atau Klinik Bahrul Maghfiroh Cinta Indonesia yang berada di Tlogomas Kota Malang’

b. Jaminan Pendampingan Spiritual

Pendampingan Spiritual ini diberikan semata-mata untuk para santri korban gangguan narkoba dengan masa pemulihan selama kurang lebih 6 bulan

c. Jaminan kelangsungan hidup

Dalam hal ini, setiap anak memperoleh hak yang sama untuk melangsungkan hidupnya. Setiap Santri memperoleh jatah makan sebanyak 3 kali sehari, tempat tidur yang layak dengan adanya ranjang dan kasur serta almari individu dan kamar tidur dengan kapasitas satu kamar berisi 3-4 orang.

Jadi bisa disimpulkan bahwa IPWL Bahrul Maghfiroh adalah suatu lembaga rehabilitasi narkoba yang berbasis pesantren dan memang bermula dari adanya pelayanan rehabilitasi yang berasal dari pesantren ataupun pesantren yang di dalamnya terdapat layanan rehabilitasi yang dikhususkan pada gangguan NAPZA.

2. Peningkatan mutu kinerja konselor dan pengurus.

Suatu layanan yang bergerak di bidang jasa, baik jasa layanan publik, pendidikan ataupun rehabilitasi, adanya pengembangan sumber daya manusia sangatlah dibutuhkan untuk bisa upgrading atau

pembaharuan dan peningkatan mutu layanan, penulis lantas menanyakan bagaimana langkah atau program IPWL Bahrul Maghfiroh meningkatkan mutu dan kinerja seorang konselor maupun pengurus, mas Aflah menuturkan sebagai berikut:

“Khusus konselor ada pelatihan khusus kurikulum 1-9, jadi kurikulum 1-2 itu mempelajari tentang pendekatan awal dengan klien, pembentukan itu nantinya belajar ilmu psikolog. Pelatihannya diadakan satu tahun sekali yang diadakan dari Kementerian Sosial, kita yang mengajukan dulu nanti Kemensos yang menyetujui, pelatihannya biasanya di luar, kadang di Hotel, dan kadang di asrama mana gitu. Durasi penelitiannya lumayan lama, biasanya hanya kurikulum 1-2 itu lamanya satu minggu.”⁷⁶

Lalu beliau juga menuturkan bahwa sebelum adanya konselor, sebagai awal napak tilas berdirinya IPWL Bahrul Maghfiroh di Pondok Pesantren Bahrul Maghfiroh yang terdapat suatu layanan rehabilitasi gangguan Narkoba bagaimana IPWL bahrul Maghfiroh menggali ilmu mengenai Rehabilitasi narkoba, yakni:

“Dari awal berdirinya kami belum ada konselor, jadi kami melakukan OJT (On The Job Training) di rehabilitasi miliknya Slank. Disana kami mendapat pelatihan bagaimana menangani gangguan narkoba dari awal hingga mereka tidur. Konselornya sendiri mulai ada dari tahun 2017, satu tahun setelah berdiri. Jadi kalo ada pasien ya kita rawat seadanya tanpa sistem dulu. Adanya konselor itu kami mengajukan dulu ke Kemensos, nanti Kemensos yang mencarikan untuk kami.”⁷⁷

Diperoleh data dari pemaparan beliau bahwa untuk meningkatkan mutu kinerja seorang konselor dan pengurus dalam menangani santri rehabilitasi adalah dengan mengikuti pelatihan khusus konselor untuk mempelajari kurikulum psikologi rehabilitasi yang terlebih dahulu

⁷⁶ Wawancara dengan Mas Aflah, Op.Cit

⁷⁷ Wawancara dengan Mas Aflah, Op.Cit

diajukan kepada Kementerian Sosial untuk selanjutnya disetujui untuk dapat mengikuti pelatihan yang dilaksanakan kurang lebih satu kali dalam satu tahun.

Lalu setelah mendengarkan paparan dari beliau tentang On The Job Training, jaminan-jaminan pelayanan yang sudah diberikan di IPWL Bahrul Maghfiroh tersebut, tentunya akan banyak wawasan dan pandangan baru yang ingin direalisasikan ke depannya untuk memajukan IPWL Bahrul Mahfiroh. Penulis menanyakan bagaimana harapan beliau selalu Ketua IPWL Bahrul Mahfiroh untuk meningkatkan dan membesarkan IPWL Bahrul Maghfiroh. Beliau menuturkan sebagai berikut:

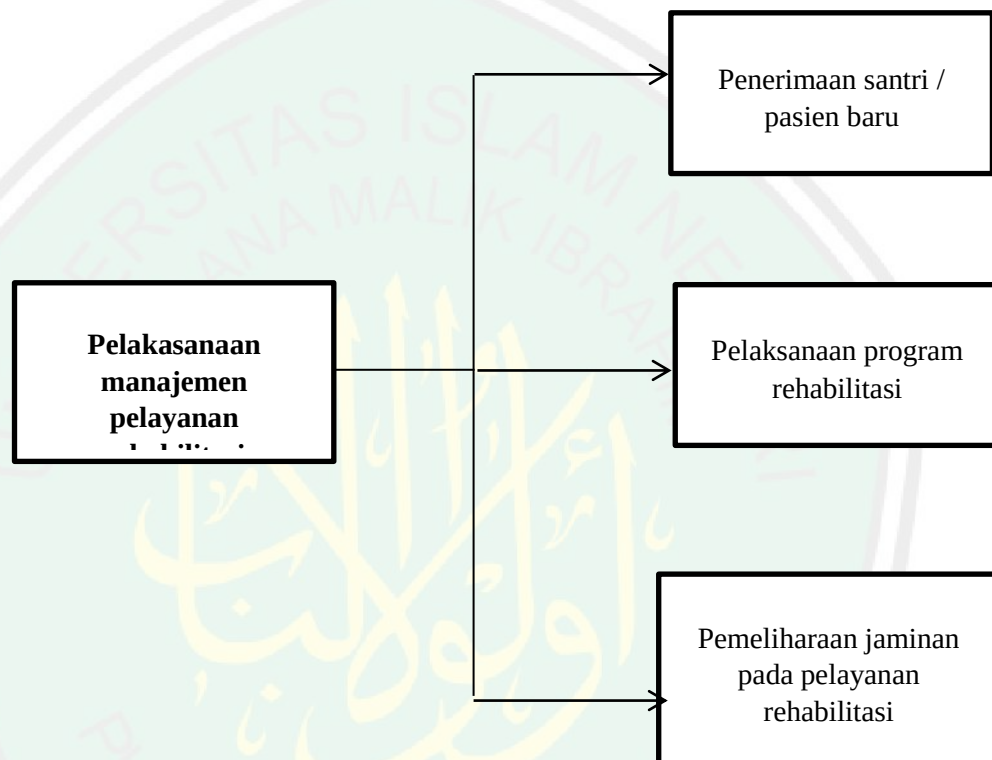
“Visi misi saya, visi misi pribadi ya, yang sesuai dengan keinginan gus Lukman adalah kita meningkatkan bisa merawat sampai seratus klien, bisa lebih. Tetapi kalau melihat kondisi disini, seperti fasilitas bangunan, disini tidak bisa kalau diisi sampai seratus klien bisa hancur bangunan ini, karena saya sudah studi di lembaga rehabilitasi manapun itu tidak ada bangunan rehabilitasi itu yang tidak standart bangunan rehabilitasi, jadi yang dimaksud standart rehab itu akses potensi kaburnya sangat kecil, dan bangunannya itu tidak membahayakan anak-anak narkoba. Lha itu yang dibawah itu bangunannya kaca semua, tidak ada CCTV, akses kaburnya gampang, kalo diisi seratus anak narkoba memecah kaca, terus dibuat melukai dirinya atau temannya lalu darahnya dihisap kan repot mbak. Makanya memang perlu dana yang sangat besar, tapi tetap berproses, jadi sedikit demi sedikit saya bangun, kasih kawat, kasih gerbang lagi.”⁷⁸

Harapan ke depan yang ingin dilakukan oleh ketua IPWL adalah dengan semakin memajukan IPWL dengan menambah kapasitas santri

⁷⁸ Wawancara dengan Mas Aflah. Op.Cit

dengan membangun bangunan-bangunan fasilitas serta penunjang saran-prasarana di IPWL Bahrul MAghfiroh

Bagan 4.3 Pelaksanaan manajemen pelayanan rehabilitasi



3. Faktor Penghambat dan Evaluasi Manajemen Pelayanan Rehabilitasi Korban Pecandu Narkoba di Pondok Pesantren Bahrul Maghfiroh Malang

a. Faktor Penghambat

Pada organisasi ataupun lembaga manapun, dalam pelaksanaan sebuah implementasi manajemen program kerja pasti menemui kendala-kendala atau faktor penghambat berjalannya

implementasi manajemen yang beragam. Sebagai lembaga yang berjalan di bidang pelayanan, dimana sebuah pelayanan menuntut sebuah kepuasan pelanggan, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal IPWL Bahrul Maghfiroh sering kali menemui kendala-kendala yang dapat menghambat berjalannya implementasi manajemen pelayanan rehabilitasi. Penulis mendapati kendala-kendala yang diperoleh dari pemaparan narasumber. Terdapat dua macam kendala atau faktor penghambat yang kerap didapati oleh IPWL bahrul Maghfiroh dalam menjalankan implementasi manajemen pelayanan rehabilitasi tersebut, antara lain:

1. Kendala santri rehabilitasi

Hal ini sering terjadi karena santri yang sulit diatur, mereka ada yang memilih kabur dari tempat rehabilitasi untuk membebaskan diri dan memenuhi kebutuhan mereka yang selama ini sudah menjadi kebiasaannya. Suatu hal yang sangat wajar jika mereka kerap melakukan hal seperti itu karena latar belakang mereka semua adalah sebuah dunia kebebasan. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Ibu Natalia:

“Banyak kendala sih mbak, terutama dari anak-anaknya sendiri, kebanyakan, terkadang belum dapat satu bulan di sini sudah ada yang minta telfon orang tuanya, kadang ada yang kabur. Karena latar belakangnya memang dari anak yang tergolong pergaulannya bebas.”⁷⁹

Hal serupa juga disampaikan oleh Mas Aflah terkait kendala-kendala yang kerap di hadapi IPWL Bahrul Maghfiroh antara lain:

“Kendala dari wali santri untuk pelayanan dari sini, sampai saat ini sih tidak ada yang sampai dikeluhkan. Kendala selama ini yang

⁷⁹ Wawancara dengan Ibu Natalia, *Op.Cit*

kita dapati biasanya berasal dari anaknya itu sendiri mbak, karena biasanya masih dapat dua bulan sudah minta pulang, terkadang mereka ada yang merasa sudah sebulan bahkan ada yang pura-pura sudah sembuh agar bisa diperbolehkan pulang, ada yang merasa tidak betah dan tiba-tiba langsung kabur.”⁸⁰

Jadi kendala pertama yang sering sekali didapati oleh IPWL Bagrul Maghfiroh dalam melaksanakan implementasi manajemen rehabilitasi adalah berasal dari santri atau klien rehabilitasi sendiri, dimana mereka memang berasal dari latar belakang kehidupan yang cenderung bebas, menyukai dunia luar, sulit menerima peraturan dan akan melakukan pemberontakan jika kebebasan jiwanya terusik.

2. Kurangnya kesadaran komunikasi dari pengurus dan konselor

Kurangnya kesadaran pentingnya suatu komunikasi menjadikan adanya kendala-kendala dalam menjalankan program pelayanan rehabilitasi. Kendala tersebut adalah kendala yang kerap dialami oleh ketua, para pengurus dan konselor. Jadi dalam suatu organisasi apapun, komunikasi adalah suatu pokok vital yang harus dipenuhi dengan baik demi terlaksanakannya segala program dengan baik. pemaparan ini disampaikan oleh Mas Aflah sebagai berikut:

“Kendala pelayanan disini, cuma satu sih sebenarnya, mungkin di semua organisasi juga pasti sering mengalami. Yaitu kurangnya nilai persatuan, bukan berarti tidak bisa bersat ya, hanya kurang. Ini berat sebenarnya tugas saya, karena seorang pemimpin itu lagi lagi dia adalah membentuk budaya, dan membentuk budaya itu bukan suatu yang mudah, simple, dan perlu waktu yang sangat singkat, dan kadang perlu beberapa tahap. Karena status saya disini itu meskipun seorang pemimpin, tetapi saya adalah bukan lah senior dari mereka-mereka, nah kalo kata orang jawa itu kan kalau yang muda kepada yang tua kan harus menghormati,

⁸⁰ Wawancara dengan Mas Aflah, Op.Cit

nah posisi saya ini sulit. Jadi ya itu tadi kendala utamanya disini ya menurut saya adalah kurangnya komunikasi. Terus ada problem sedikit, ada kendala sedikit bisa mengurangi persatuan. Makanya sebuah organisasi tidak akan berjalan dengan baik ketika terjadi kurangnya persatuan. Dan kendala utama pada pelayanan adalah komunikasi.”⁸¹

Dari apa yang disampaikan oleh Mas Aflah tersebut diperoleh data bahwa tidak hanya kendala yang berhubungan dengan santri, kendala lain juga didapati oleh Ketua IPWL dalam program pelayanan rehabilitasi yang sudah berjalan, Ketua IPWL menyebutkan bahwa ia mendapati kendala lain yakni kurangnya rasa persatuan dimana rasa persatuan ini sangat dibutuhkan untuk mendapatkan komunikasi yang baik ketika menjalankan program layanan rehabilitasi

b. Evaluasi

Dalam segala organisasi baik organisasi kecil, menengah, besar hingga terbentuknya suatu instansi maupun lembaga, evaluasi adalah hal yang tak kalah pentingnya untuk mengetahui seberapa jauh program-program yang dibentuk sudah berjalan baik.

Untuk menyikapi berbagai problem atau kendala tersebut, dibutuhkan suatu bentuk penyelesaian atau solusi serta evaluasi. Penulis mendapatkan data dari beberapa kendala tersebut bagaimana bentuk penyelesaian atau solusi yang dilakukan oleh para pengurus dan dan konselor IPWL Bahrul Maghfiroh, bentuk penyelesaian dan evaluasi yang dilakukan oleh pengurus dan konselor IPWL Bahru MAGhfiroh antara lain

⁸¹ Wawancara dengan Mas Aflah. *Op.Cit*

1. Tindakan darurat

Penyelesaian pada setiap kendala ini dilakukan secara langsung tanpa adanya pengumpulan data masalah yang nantinya akan dievaluasi secara masal dikemudian hari, namun menindaklanjuti faktor penghambat yang didapati untuk segera dituntaskan pada akar permasalahannya. Hal tersebut disampaikan langsung oleh Mas Aflah selaku kepala IPWL Bahrul Maghfiroh sebagai berikut:

“Nanti semisal ada kendala ya seharusnya langsung ada tindakan saja, kalau saya biasanya langsung menindak di lapangan, sistem jujur-jujuran aja. Karena terkendala misal ada kegiatan di luar kan tidak mungkin langsung di tindak lanjuti. Karena biasanya ada saja di grup ponsel kami itu ada yang gini gini, ya sudah penyelesaiannya sementara aja, nanti bagaimana anak-anak maunya, ya sudah”⁸²

Dari pemaparan beliau tersebut diperoleh kesimpulan bahwa pada permasalahan tertentu akan ditindak lanjuti secara langsung di lapangan dengan sistem keterbukaan jika memang harus dan butuh diselesaikan saat itu juga, karena di IPWL Bahrul Maghfiroh tersebut merupakan sebuah lembaga layanan rehabilitasi yang mulanya berasal dari pondok pesantren dan sistem yang dianutnya pun masih tidak bisa terlepas dari budaya pondok pesantren yakni prinsip keterbukaan demi memperoleh sebuah hubungan yang rukun dan harmonis seperti pondok pesantren pada umumnya.

2. Evaluasi bulanan

Selanjutnya yakni evaluasi bulanan, atau lebih tepatnya beberapa permasalahan dicatat dan dikumpulkan terlebih dahulu dan

⁸² Wawancara dengan Mas Aflah. *Op.Cit.*

selanjutnya akan dibahas dan diputuskan bagaimana penyelesaian permasalahan atau kendala tersebut ke depannya dan apa saja yang perlu diperbaiki, karena sejatinya sebuah permasalahan muncul karena adanya sebuah sistem yang perlu untuk ditekankan kembali dan diperbaiki.

Adapun hal terkait disampaikan oleh Ibu Natalia sebagai berikut:

“Kalo ada keluhan ataupun kendala, nanti akan kita tampung dulu mbak, untuk nanti kita musyawarahkan setiap bulannya ketika rapat evaluasi bulanan untuk bagaimana tindakan ke depannya dan langsung kita perbaiki.”⁸³

pada evaluasi ini, pemaparan serupa juga disampaikan oleh mas

Aflah sebagaimana berikut:

“Setiap staf itu kan sudah ada jobdis masing-masing, ya sudah untuk laporan hari ini melakukan aja, nanti biasanya laporan berbentuk buku, kadang ditulis, kadang diketik, jadi nanti tiap hari ini melakukan ini, hari ini melakukan itu, nanti tiap minggu ada evaluasi musyawarah, laporan.”⁸⁴

Setelah penulis mendengarkan pemaparan dari kedua narasumber tersebut, bentuk evaluasi yang kedua ini dengan cara mengumpulkan terlebih dahulu data-data problem masalah untuk selanjutnya diselesaikan pada saat rapat evaluasi setiap minggu ataupun setiap bulan.

Hasil dari evaluasi tersebut sangat erat hubungannya dengan klien atau pelanggan internal maupun eksternal yang menjadi pelanggan di suatu lembaga tersebut. Kedua pelanggan tersebut nantinya akan memberikan timbal balik yang akan menghasilkan

⁸³ Wawancara dengan Ibu Natalia, *Op.Cit*

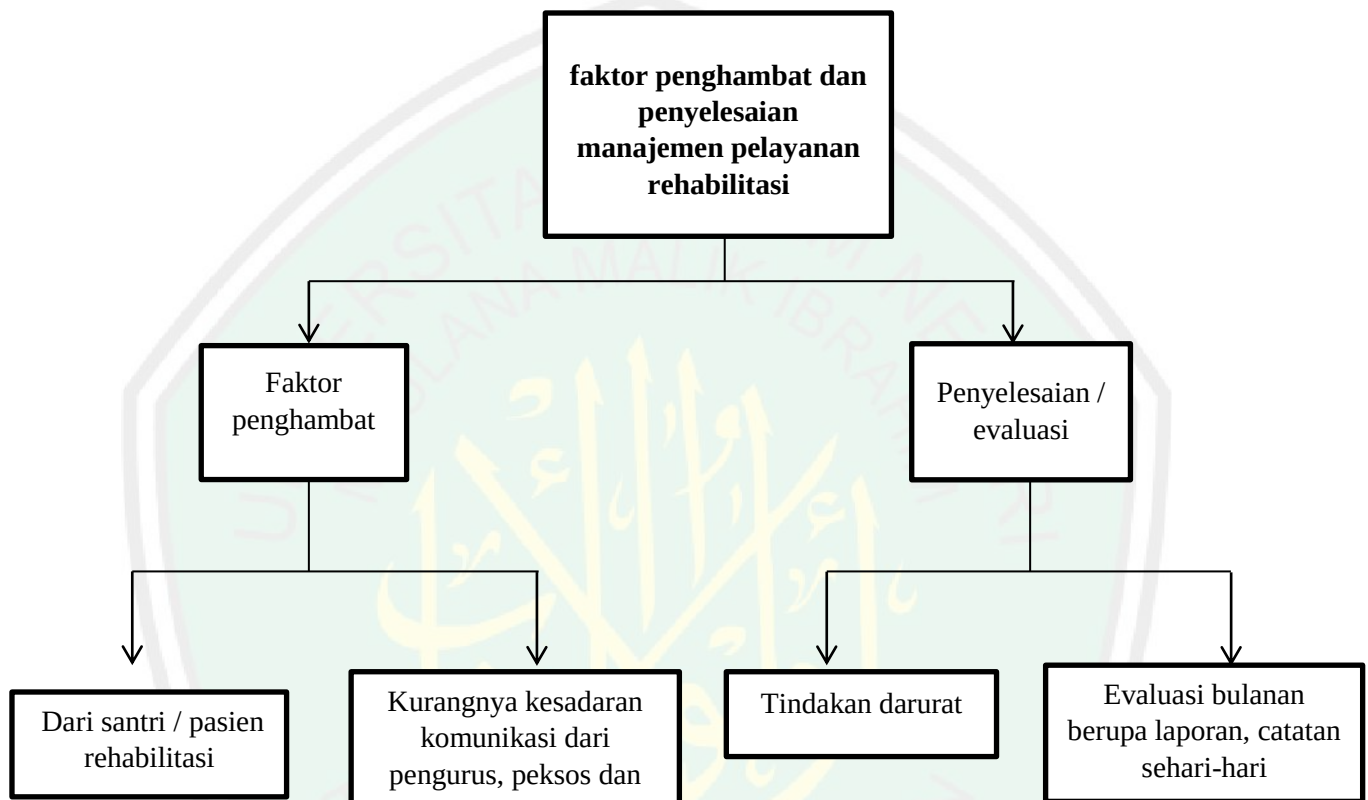
⁸⁴ Wawancara dengan Mas Aflah, *Op.Cit*

reputasi yang baik bagi lembaga tersebut. Jika seorang klien dilayani dengan baik, nantinya akan terbentuk dengan sendirinya suatu kedisiplinan, profesionalisme dalam bekerja yang berdampak pada pelayanan pelanggan eksternal dan nantinya pelanggan eksternal tersebut akan menaruh kepercayaan yang lebih pada reputasi lembaga dan memberikan dukungan yang baik pula. Pada hal tersebut, penulis menanyakan bagaimana usaha IPWL Bahrul Maghfiroh dalam menjaga reputasinya pada masyarakat luas dan bagaimana respon masyarakat pada citra IPWL Bahrul Maghfiroh, Ketua IPWL menjawab tentang hal ini:

“Dalam menjaga reputasi lembaga ini, saya sangat berterimakasih kepada masyarakat. Biasanya kita mengadakan sosialisasi di kampung-kampung, karena kan jarang ada sebuah pondok pesantren itu yang juga menangani anak-anak gangguan narkoba. Rata-rata pondok kan ya hanya berperan mengurus ngaji, pendidikannya, religi nya. Jadi jarang sekali ada pondok yang turut serta menangani kasus narkoba.”

Dari pemaparan tersebut, dapat diketahui bahwa reputasi IPWL Bahrul Maghfiroh di bawah naungan Pondok Pesantren Bahrul Maghfiroh sangatlah baik, karena masyarakat menganggap bahwa pondok pesantren kebanyakan hanya melayani program-program pendidikan dan keagamaan, dan sangat jarang ditemukan sebuah pondok pesantren yang di dalamnya terdapat pelayanan yang sangat peduli dengan kondisi generasi pemuda yang sangat rentan dengan adanya zat-zat adiksi yang berdampak merusak generasi muda Indonesia

Bagan 4.4 faktor penghambat dan penyelesaian manajemen pelayanan rehabilitasi



BAB V

PEMBAHASAN

A. Menjawab masalah penelitian

Dalam bab ini akan dijelaskan bagaimana pembahasan dari data hasil penelitian yang sudah diperoleh di IPWL Bahrul Maghfiroh. Selah peneliti mengumpulkan hasil penelitian dari hasil penelitian dari hasil wawancara, observaasi (pengamatan) serta dokumentasi, lalu selanjutnya peneliti akan melakukan analisis data untuk menjelaskan dan memaparkan lebih lanjut dari semua hasil penelitian yang sudah diperoleh. Temuan-temuan yang sudah diperoleh akan dibahas secara analisis deskriptif dengan menggunakan teori-teori yang sudah diambil peneliti pada bab sebelumnya (bab 2) mengenai bagaimana menejemen pelayanan pesantren dalam merehabilitasi korban gangguan narkoba dengan fokus penelitian antara lain: 1) Perencanaan Manajemen Pelayanan Rehabiliasai Korban Pecandu Narkoba di Pondok Pesantren Bahrul Maghfiroh Malang; 2) Implementsi Manajemen Pelayanan Rehabilitasi Korban Pecandu Narkoba di Instansi Penerima Wajib Lapor Bahrul Maghfiroh Ma lang; 3) Faktor Penghambat dan Evaluasi Manajemen Pelayanan Rehabiliasai Korban Pecandu Narkoba di Pondok Pesantren Bahrul Maghfiroh Malang. Berikut ini adalah hasil analisis peneliti:

1. Perencanaan dan Pengorganisasian Manajemen Pelayanan Rehabiliasai Korban Pecandu Narkoba di Pondok Pesantren Bahrul Maghfiroh Malang

Menurut Usman, perencanaan dalam manajemen ialah rancangan kegiatan yang akan dilaksanakan di masa yang akan datang untuk mencapai

tujuan. Perencanaan mengandung unsur-unsur; sejumlah kegiatan yang ditetapkan sebelumnya, adanya proses, ada hasil yang ingin dicapai, dan menyangkut masa depan dalam waktu tertentu.⁸⁵

a. Pengadaan pengurus, peksos dan konselor

Perencanaan manajemen rehabilitasi di IPWL Bahrul Maghfiroh dimulai dengan perekrutan tenaga konselor dan pengurus sebagai langkah awal dalam melakukan layanan rehabilitasi gangguan narkoba. Dalam perekrutan tersebut diambil dari dua jalan perekrutan, yakni:

1) Perekrutan internal

Perekrutan internal ini adalah perekrutan tenaga pengurus yang berasal dari santri yang sudah dianggap senior untuk diminta membantu berjalannya program layanan rehabilitasi korban gangguan narkoba di IPWL Bahrul Maghfiroh. Dalam perekrutan internal ini semua pengurus yang notabennya santri asli pondok pesantren Bahrul Maghfiroh dan sudah sangat paham betul bagaimana budaya pondok pesantren yang diharapkan memperoleh tenaga pengurus yang berjiwa ikhlas, luwes, ramah dan peduli terhadap siapapun termasuk kepada para santri rehabilitasi.

2) Perekrutan eksternal

Dalam perekrutan ini diperuntukkan untuk merekrut tenaga konselor dan peksos, dimana seorang konselor direkrut untuk menjadi konselor di IPWL Bahrul maghfiroh dengan melalui Kementerian Sosial. Pihak dari IPWL akan mengirimkan proposal

⁸⁵ Usman, *Manajemen Teori, Praktik dan Riset Pendidikan*, hlm 65-66

dibutuhkannya tenaga konselor dan peksos kepada Kemensos untuk menjadi konselor maupun peksos dalam membantu program layanan rehabilitasi tersebut. Proses perekrutan ini memang sedikit membutuhkan waktu yang tidak bisa ditentukan, karena pihak instansi masih menunggu jawaban atas proposal dibutuhkan tenaga kerja yang dibutuhkan sesuai dengan porsi yang dibutuhkan oleh instansi tersebut.

Sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Usman tersebut bahwa perencanaan adalah sebuah rancangan kegiatan yang akan dilaksanakan pada waktu mendatang untuk mencapai tujuan. Langkah tersebut yakni perekrutan tenaga konselor dan pengurus menjadi bagian dari perencanaan manajemen pelayanan rehabilitasi untuk selanjutnya ditentukan berbagai job discription atau pembagian tugas masing-masing dari pengurus dan konselor.

b. Pembagian Job Discription

Komponen-komponen manajemen setelah perencananaan adalah pengorganisasian yang telah dijelaskan dalam bab sebelumnya. Tujuan dan manfaat organasasi adalah mengatasi keterbatasan kemampuan individu-individu, pencapaian tujuan yang akan lebih efektif dan efisien.⁸⁶ Setelah melakukan perekrutan pengurus, peksos dan konselor, langkah selanjutnya yang dilakukan oleh IPWL Bahrul Maghfiroh adalah menetapkan job discription. Pembagian job discription atau pembagian tugas dalam melayani rehabilitasi ini dimaksudkan untuk mengetahui siapa saja yang

⁸⁶ Usman, *Manajemen Teori, Praktik dan Riset Pendidikan*, hlm 145

harus mengerjakan atau menangani sebuah kegiatan dari program rehabilitasi tersebut. Sejumlah kegiatan yang ditetapkan sebelumnya, adanya proses, ada hasil yang ingin dicapai, dan menyangkut masa depan dalam waktu tertentu.⁸⁷ Pembagian job discription ini diharapkan bisa membantu dan mmfokuskan dirinya masing-masing sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya sebagai pelaku program layanan rehabilitasi korban narkoba di IPWL Bahrul Maghfiroh. Sesuai dengan pembagian job discription tersebut terdapat delapan peran yang membantu program layanan rehabilitasi tersebut, antara lain: a. Ketua IPWL; b. Sekretaris; c. Program Manajer; d. Konselor; e. Administrasi; f. Pekerja Sosial Adiksi; g. Keamanan; h. Claning Servise.

Pembagian job discription tersebut sudah menuesuaikan dengan profesionalisme masing-masing individu tersebut untuk menjalankan seluruh program kerja rehabilitasi yang sudah terbagi secara maksimal.

c. Penetapan program rehabilitasi korban narkoba

Manfaat perencanaan menurut Usman antara lain: mendapatkan standar pengawasan, hingga bisa memperkirakan pelaksanaan dan melakukan kontrol, membuat skala prioritas; mengetahui kapan pelaksanaan selesainya kegiatan, dll.⁸⁸ Penetapan program-program rehabilitasi ini diputuskan dalam rapat musyawarah dengan tujuan membuat rancangan kegiatan, kapan waktu kegiatan, berapa lama waktu kegiatan yang ada dalam program pelayanan rehabilitasi di IPWL Bahrul Maghfiroh tersebut. Rancangan-rancangan kegiatan dalam program rehabilitasi tersebut berisi hal-hal yang

⁸⁷ Usman, *Manajemen Teori, Praktik dan Riset Pendidikan*, hlm 65-66

⁸⁸ Ibid, hlm 65

didalamnya sudah mengandung kurikulum rehabilitasi sesuai dengan standar yang sudah ditentukan dan tentunya terdapat standar prioritas yang tidak pernah lepas dari budaya pondok pesantren.

d. Pendanaan Program Rehabilitasi di IPWL Bahrul Maghfiroh

Pendanaan untuk semua program rehabilitasi termasuk di dalamnya biaya operasional, gaji peksos, konselor dan anggota yang lainnya langsung bersumber dari Kemensos. Pendanaan tersebut melalui beberapa tahapan dalam setiap pencairan dananya. Penulis sempat menanyakan bagaimana proses pendanaan tersebut dilakukan, namun narasumber tidak menjelaskan secara gamblang bagaimana hal tersebut dilakukan, bagaimana proses tersebut mulai awal hingga akhir pencairan dan bagaimana pelaporan tentang penggunaan dana tersebut. Sehingga penulis kesulitan untuk mengulas lebih jelas.

2. Pelaksanaan Manajemen Pelayanan Rehabilitasi Korban Pecandu Narkoba di Instansi Penerima Wajib Lapor Bahrul Maghfiroh Malang

Penggerakan dan pengarahan melalui rapat merupakan cara formal yang lebih lazim, berwibawa dan aman, karena hasil keputusan bersama. Bentuk rapat pun bermacam-macam: pleno, koordinasi, dan rapat khusus. Penggerakan dapat dilakukan oleh pemimpin pondok pesantren melalui instruksi.⁸⁹ Dalam teori tersebut, sebuah program yang sudah ditetapkan dengan adanya rapat maupun musyawarah hendaknya disertai dengan

⁸⁹ Usman, *Manajemen Teori, Praktik dan Riset Pendidikan*, hlm 68

adanya surat keterangan ataupun surat tugas yang berasal dari pimpinan lembaga maupun pimpinan yayasan yang menaungi lembaga tersebut.

Berikut merupakan berbagai pelaksanaan program manajemen yang terdapat di IPWL Bahrul Maghfiroh:

a. Proses penerimaan santri baru

Dalam implementasi manajemen rehabilitasi di instansi ini meliputi proses penerimaan santri baru atau klien dari pelayanan rehabilitasi korban gangguan narkoba. Karena menurut Rivan, manajemen pelayanan merupakan suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan, dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.⁹⁰ Penerimaan santri baru ini merupakan implementasi dari rancangan-rancangan yang telah dibuat. Penerimaan santri baru di IPWL Bahrul Maghfiroh melalui tahapan-tahapan yang sudah ditentukan dan sesuai dengan prosedur penerimaan santri baru atau klien.

b. Pelaksanaan program rehabilitasi

Pelaksanaan program rehabilitasi ini secara langsung dilakukan oleh pengurus, peksos dan terutama konselor selaku bagian yang menangani secara langsung proses rehabilitasi santri korban pecandu narkoba di IPWL tersebut. Dalam program pelayanan tersebut segala akses informasi bisa diperoleh dengan mudah,

⁹⁰ Rivan Pradipta W, “*Manajemen Pelayanan*”, diakses pada tanggal 2 Desember 2019, <http://rivanpradipta.blogspot.co.id/2012/10/manajemen-pelayanan.html?m=1>

misalnya ada orangtua yang ingin mengetahui perkembangan anaknya bisa berkunjung langsung ke IPWL Bahrul Maghfiroh untuk menemui sejumlah pengurus atau konselor. Uraian keputusan MENPAN nomer 63 tahun 2004 tentang beberapa asas-asas pelayanan untuk bisa memberikan kepuasan bagi pengguna pelayanan harus memenuhi hal hal sebagai berikut:

a. Transparansi

Transparansi bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah dimengerti. Hal ini terbukti pada IPWL Bahrul Maghfiroh dalam melakukan program pelayanan rehabilitasi tersebut dilakukan secara terbuka dan dapat diakses oleh siapapun yang membutuhkan informasi untuk mengetahui bagaimana proses layanan tersebut sesuai dengan prosedur-prosedur yang sudah ada.

b. Akuntabilitas

Pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. IPWL Bahrul Maghfiroh bertanggung jawab secara penuh untuk menjamin kesembuhan santri korban gangguan narkoba selama mengikuti program rehabilitasi, dengan catatan dari pihak santri rehabilitasi harus mengikuti secara baik dari seluruh program-program rehabilitasi tersebut.

c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektifitas. Pelayanan rehabilitasi yang diberikan oleh IPWL Bahrul Maghfiroh sesuai dengan kapasitas SDM konselor dan kebutuhan dari santri atau klien rehabilitasi tetapi juga masih sesuai dengan batas-batas konsep yang sudah ditentukan.

d. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. IPWL bahrul Maghfiroh sebagai lembaga rehabilitasi narkoba yang berada di dalam pondok pesantren menjadi jawaban atas kebutuhan masyarakat dalam menghadapi tantangan maraknya korban pecandu narkoba yang sebagian pelakuknya adalah masyarakat pada usia remaja atau masih dalam tahap belajar di sekolah.

e. Kesamaan hak

Berarti tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi. Semua santri rehabilitasi memperoleh hak dan kewajiban yang sama dalam menjalani program rehabilitasi di IPWL bahrul Maghfiroh, semua santri memperoleh fasilitas yang sama, mulai dari makan, tempat tidur, almari hingga pendampingan spiritual dan

psikolog yang menunjang dan dibutuhkan dalam proses rehabilitasi berlangsung.

f. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak. Dalam hal ini, yakni keseimbangan hak dan kewajiban sudah sangat sesuai antara biaya dan fasilitas maupun kewajiban mengikuti kegiatan dan fasilitas hiburan seperti nonton televisi kegiatan bebas yang diberikan setiap satu minggu sekali.

c. Pemeliharaan jaminan pada proses rehabilitasi

Sebuah pelayanan selalu membutuhkan adanya suatu jaminan pelayanan yang meliputi jaminan kesehatan, keamanan, kelangsungan hidup, pendidikan, dan lain sebagainya. Pelayanan rehabilitasi di IPWL Baghrul Maghfiroh tidak terlepas dari jaminan-jaminan pelayanan yang meliputi jaminan pelayanan bagi santri rehbalitasi dan jaaminan peningkatan mutu kinerja konselor dan pengurus.

1) Jaminan pelayanan bagi santri rehabilitasi

➤ Jaminan Kesehatan

Klinik BMCI atau Klinik Bahrul Maghfiroh Cinta Indonesia yang berada di Tlogomas Kota Malang. Klinik tersebut memang diperuntukkan untuk santri rehabilitasi korban gangguan narkoba yang menjalani rehabilitasi di IPWL Bahrul Maghfiroh

➤ Jaminan Pendampingan Spiritual

Pendampingan Spiritual ini diberikan semata-mata untuk para santri korban gangguan narkoba dengan masa pemulihan selama kurang lebih 6 bulan

➤ Jaminan kelangsungan hidup

Dalam hal ini, setiap anak memperoleh hak yang sama untuk melangsungkan hidupnya. Setiap Santri memperoleh jatah makan sebanyak 3 kali sehari, tempat tidur yang layak dengan adanya ranjang dan kasur serta almari individu dan kamar tidur dengan kapasitas satu kamar berisi 3-4 orang

2). Jaminan peningkatan mutu kinerja konselor

Terdapat suatu jaminan bagi kinerja konselor yang diselenggarakan oleh IPWI Bahrul Maghfiroh dalam meningkatkan kinerja para konselor, salah satunya adalah adanya sebuah diklat yang biasanya diadakan satu tahun sekali dan pemateri diisi langsung oleh Kementerian Sosial. Pelatihan tersebut berisi materi-materi psikologi yang di dalamnya terdapat materi teknik-teknik menghadapi pasien atau santri dengan gangguan narkoba dan zat adiktif lainnya.

Pada indikator pengukuran kinerja pelayanan yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry, adapun beberapa indikator tersebut antara lain:

a. Ketampakan fisik (Tangible)

Dari indikator yang pertama tersebut, ketampakan fisik atau nyata bisa dibuktikan dengan adanya sejumlah fasilitas

dan gedung, mulai dari kantor, ruang kerja, ruang tamu, tempat ibadah, kamar tidur yang berada di IPWL Bahrul Maghfiroh. Ketampakan fisik tersebut menjadi salah satu penunjang penting adanya pelayanan rehabilitasi korban gangguan narkoba yang berada di IPWL Bahrul Maghfiroh.

b. Reabilitas (reability)

Reabilitas atau kenyataan yang ada di IPWL Bahrul Maghfiroh tersebut memang benar adanya dibuktikan dengan adanya pelayanan rehabilitasi mental yang diresmikan oleh Kemensos Ibu Khofifah Indar Parawansa pada tanggal 8 Januari 2016 di Yayasan Bahrul Maghfiroh.

c. Responsivitas (responsiveness)

Responsivitas dalam hal ini adalah bagaimana seorang pelayan mampu memberikan respon-respon yang baik kepada seorang penerima layanan. Para pengurus, konselor dan peksos sangat responsif dengan para santri atau pasien, mereka benar-benar membimbing mulai dari nol hingga mereka mampu sembuh dari keluhan-keluhan yang mereka alami.

d. Kompetensi (Competense)

Kompetensi berarti sesuai dengan kemampuan yang dimiliki dalam suatu bidang yang sedang ia lakukan, seluruh tenaga pekerja yang berada di IPWL Bahrul Maghfiroh dalam melakukan pelayanan rehabilitasi sudah sangat

sesuai, karena mereka didatangkan langsung oleh pihak Kemensos sesuai dengan kapasitas bidang mereka dalam melakukan pekerjaan, yakni melayani rehabilitasi korban gangguan narkoba.

e. Kesopanan (Courtesy)

Dari pemaparan informan dalam hal ini penerima layanan rehabilitasi yakni santri atau pasien IPWL Bahrul Maghfiroh, para pengurus, konselor maupun peksos memberikan pelayanan yang sangat baik, mereka semuanya ramah, sopan, terlebih mereka yang menggunakan pendekatan dengan penuh pengertian dan mengedepankan asas kekeluargaan, sehingga para santri atau pasien dapat merasakan kenyamanan dan program rehabilitasi bisa dilaksanakan dengan baik.

f. Kredibilitas (Credibility)

Kredibilitas dalam hal ini berarti dapat dipercaya, indikator kinerja pelayanan tersebut dibuktikan dengan sudah banyaknya santri atau pasien rehabilitasi tersebut yang sudah sembuh, lalu mereka dapat melanjutkan hidup dan masa depan mereka dengan keadaan dan harapan yang lebih baik lagi.

g. Keamanan (Security)

Keamanan di IPWL Bahrul Maghfiroh terbilang masih belum bisa dipastikan secara aman, karena adanya pintu

gerbang yang masih sering terbuka dan tidak ada satpam penjaga, adanya tembok-tembok pembatas dengan ujung tembok yang ditancapi pecahan kaca. Hal tersebut sangat membahayakan para pasien apabila terjadi suatu kesakauan yang tidak diinginkan, seorang santri atau pasien bisa saja mengambil pecahan kaca tersebut lalu menyayatkan ke tubuhnya dan menghisap darahnya. Hal ini sangat mungkin saja terjadi, dan pintu gerbang yang sering terbuka yang bisa menyebabkan seorang santri atau pasien keluar tanpa izin atau kabur.

h. Akses (Acces)

Akses pada IPWL Bahrul Maghfiroh ini tergolong sangat mudah, baik akses untuk bisa sampai di tempat atau akses informasinya. Hal tersebut terbukti ketika seorang calon santri atau pasien dapat dengan mudah memperoleh informasi tentang adanya program rehabilitasi di IPWL melalui internet atau web yang dimiliki oleh IPWL Bahrul Maghfiroh.

i. Komunikasi (Communication)

Komunikasi antara pengurus, konselor dan peksos, sesuai analisis data yang sudah dilakukan oleh penulis masih belum menemukan hasil yang mengatakan bahwa komunikasi mereka berjalan dengan baik, namun pada pengurus, konselor dan peksos terhadap para santri dan pasien sudah

sangat baik sekali, hal ini penulis dapatkan dari pemaparan informan dalam hal ini kepada pasien atau santri.

j. Pengertian (Understanding the Customer)

Dalam pengukuran kinerja yang terakhir ini yakni pengertian, yakni pengertian seorang pelayan kepada customer atau orang yang dilayani. Di IPWL Bahrul Maghfiroh, pelayanan rehabilitasi yang dilakukan sangat mengedepankan pengertian yang sangat tinggi, mereka melakukan pelayanan rehabilitasi dengan pendekatan kekeluargaan yang sangat penuh dengan pengertian terhadap santri atau pasien.

3. Faktor Penghambat dan Evaluasi Manajemen Pelayanan Rehabilitasi Korban Pecandu Narkoba di Pondok Pesantren Bahrul Maghfiroh Malang

1. Faktor penghambat

Semua organisasi manapun dalam menjalankan program-programnya tidak pernah terlepas pada suatu permasalahan atau faktor penghambat yang kerap sekali ditemui. Faktor-faktor penghambat atau permasalahan tersebut bisa dari mana terjadi, baik internal maupun eksternal, baik pelaku pelayanan maupun pihak yang memperoleh pelayanan atau klien, dalam pembahasan kali ini yakni di IPWL Bahrul Maghfiroh faktor

penghambat tersebut bisa dari santri atau klien rehabilitasi maupu dari pengurus dan konselor.

a. Kendala santri rehabilitasi

Santri korban gangguan narokoba masuk dalam kategori pada gangguan mental, yang menurut Febiola, Gangguan mental atau *Mental Illnes* adalah kumpulan penyakit gangguan kejiwaan yang mempengaruhi pikiran, perasaan dan perilaku seseorang. Gangguan kepribadian ini membuat penderita sulit mengetahui perilaku yang dianggap normal atau tidak.⁹¹ Dalam pemaparan yang sudah disampaikan oleh Mas Aflah bahwa mereka cenderung berkepribadian ganda yang sangat sulit sekali dipahami. Sulitnya memahami keadaan mereka menjadi kendala tersendiri bagi instansi tersebut dalam membantu mereka menjalani rehabilitasi. Apalagi mereka adalah kebanyakan berasal dari latar belakang kehidupan yang sangat beragam dan cenderung sudah terbiasa dengan kehidupan yang sangat bebas menjadikan mereka sulit sekali menerima aturan-aturan dan kebiasaan baru di dalam rehabilitasi.

b. komunikasi dari pengurus dan konselor

komunikasi dalam semua organisasi adalah hal yang sangat penting untuk selalu dijaga dan diutarakan dengan sebaik mungkin demi menciptakan hubungan timbang balik yang selaras. Sebelumnya, Mas Aflah selaku ketua IPWL menyampaikan tentang keluhannya dalam memimpin instansi tersebut. Sebuah instansi yang budaya

⁹¹ Febiola Febrinastri, *Mental Illnes*. Better you Know and Sharing. Suara.com. diakses pada 30 November 2019

organisasinya tidak terlepas dengan budaya pondok pesantren, dimana kesegaran sangat dijunjung tinggi. Budaya yang mengharuskan pihak yang lebih muda untuk menghormati yang lebih tua, dan pihak yang tua mengayomi dan menyayangi yang lebih tua. Budaya tersebut tanpa disadari menjadikan ketegasan berangsur tidak dapat diterapkan dengan baik. Seorang pemimpin bertugas dalam melakukan pengontrolan dan pengawasan meliputi semua aktivitas yang dilakukan oleh manajer dalam upaya memastikan bahwa hasil aktual sesuai dengan hasil yang direncanakan.⁹² Oleh sebab itu seorang pemimpin sudah selayaknya menegur apabila didapati adanya sebuah kesalahan yang dilakukan oleh bawahan yang dipimpinnya dalam menjalankan program layanan rehabilitasi. Tetapi dalam IPWL Bahrul Maghfiroh tersebut, adanya budaya organisasi pondok pesantren yang menjadikan terkendalanya hal tersebut untuk dilakukan, dalam artian terdapat rasa “Sungkan” yang sangat besar dikarenakan notabennya ketua IPWL dan pengurus masih berusia lebih mudah dibanding dengan para peksos dan konselor.

2. Evaluasi

Segala organisasi baik organisasi kecil, menengah, besar hingga terbentuknya suatu instansi maupun lembaga, evaluasi adalah hal yang tak kalah pentingnya untuk mengetahui seberapa jauh program-program yang dibentuk sudah berjalan baik. Terdapat dua macam evaluasi atau penyelesaian yang dilakukan oleh IPWL Bahrul

⁹² Mac Kanzie R.A, *The Management Process in 3-D* (Business Review, 1969) hlm.7

Maghfiroh dalam menyikapi permasalahan atau kendala-kendala yang telah dibahas sebelumnya.

a. Evaluasi bulanan

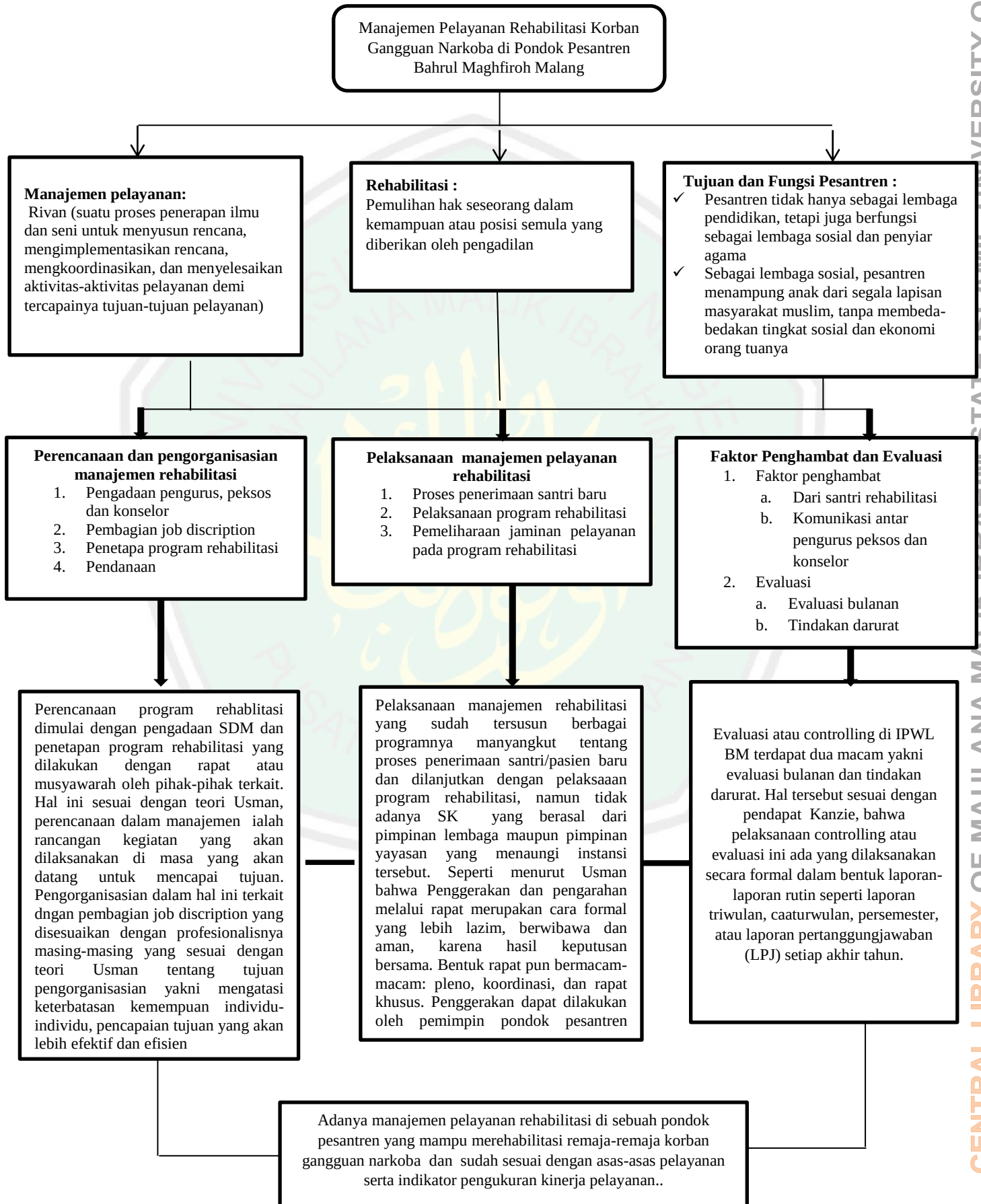
Evaluasi ini seperti evaluasi-evaluasi atau penyelesaian manajemen oleh organisasi lain pada umumnya, seperti pelaporan catatan harian tentang permasalahan sehari-hari dengan bentuk buku yang bis ditulis biasa atau diketik yang nantinya setiap minggu ada pengumpulan data dan akan dirapatkan, dimusyawarahkan setiap minggu atau setiap bulan. Musyawarah atau rapat bulanan ini membahas bagaimana kendala-kendala yang didapati selanjutnya memutuskan bagaimana solusi akan dilakukan dalam menghadapi kendala tersebut.

b. tindakan darurat

Dalam evaluasi ini pengambilan keputusan suatu perkara atau permasalahan langsung diambil seketika, atau ditindak langsung di lapangan. Seperti budaya pondok pesantren pada umunya yang lebih mengedepankan budaya “*blak-blakan*” atau “*jujur-jujuran*” seperti yang disampaikan oleh Mas Aflah. Tindakan tersebut dilakukan pada permasalahan-permasalahan tertentu yang dikuatirkan akan terlupa apabila tdak dilakukan pada waktu itu juga karena terkadang masih banyak agenda acara yang harus dilakukan di luar IPWL Bahrul Maghfiroh.

B. Kerangka Hasil Penelitian

Bagan 5.1 kerangka hasil penelitian



BAB VI

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dikaji dan analisis data terkait penelitian yang sudah dilakukan mengenai manajemen pelayanan pondok pesantren dalam merehabilitasi korban gangguan narkoba, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Perencanaan manajemen rehabilitasi di IPWL Bahrul Maghfiroh dimulai dengan pengadaan tenaga pengurus, peksos dan konselor. Lalu selanjutnya diadakan perekrutan tersebut serta pembagian job pengurus untuk mengetahui tugas-tugas yang akan dilakukan dalam menjalankan program rehabilitasi korban gangguan narkoba di IPWL bahrul Maghiroh. Setelah pembagian tugas tersebut, barulah ditetapkan bagaimana dan apa saja program-program yang akan dijalankan dalam merehabilitasi santri korban gangguan narkoba.
2. Pelaksanaan manajemen pelayanan di IPWL Bahrul Maghfiroh meliputi proses penerimaan santri baru, pelaksanaan program rehabilitasi yang langsung didampingi oleh konselor, peksos dan pengurus serta pemeliharaan jaminan keamanan bagi santri dan jaminan peningkatan kinerja konselor dan pengurus guna tetap menjaga kualitas dan mutu rehabilitasi. Namun pada pelaksanaan program yang dilakukan tidak terdapat SK dari pimpinan ataupun yayasan yang membawahi instansi tersebut.

3. Hanya ada dua kendala yang sering dihadapi oleh IPWL Bahrul Maghfiroh dalam merehabilitasi santri gangguan narkoba, yakni kendala dari para santri tersebut yang terkadang sering kabur dari area rehabilitasi dan yang lainnya adalah kendala dari kualitas komunikasi yang kurang baik menurut ketua IPWL kerap kali merasa “sungkan” ketika akan menegur atau yang lainnya.

Untuk penyelesaian atau evaluasi yang dilakukan dalam menanggapi permasalahan yang dihadapi, biasanya dilakukan dengan tindak lanjut langsung dengan sistem jujur-jujuran seperti budaya pondok pesantren pada umumnya dan evaluasi mingguan atau bulanan pada saat agenda rapat atau musyawarah.

B. SARAN

Saran untuk implementasi manajemen program rehabilitaasi sebaiknya mendapatkan SK atau surat keterangan dari Yayasan Bahrul Maghfiroh tentang pelaksanaan program rehabilitasi yang sudah dirancang dan berjalan dengan baik, karena IPWL Bahrul Maghfiroh merupakan lembaga yang berada di naungan Yayasan Bahrul Maghfiroh dimana seluruh kegiatan di dalamnya patut mendapat pengawasan penuh dari atasan yang membawahi lembaga terkait dalam hal ini Yayasan Bahrul Maghfiroh.

Saran untuk ketua IPWL Bahrul Maghfiroh hendaknya lebih menekankan lagi pentingnya komunikasi yang baik untuk menjaga berjalannya program rehabilitasi yang sedang dijalani, disampaikan saja dengan santai dan tetap santun apa yang hendak diutarakan. Kemudian

untuk keamanan dan ketertiban di IPWL juga harus lebih ditingkatkan lagi supaya dapat meminimalisir kendala-kendala seperti kaburnya santri rehabilitasi dari area IPWL.

Saran selanjutnya untuk program IPWL sebaiknya ditambah dengan kegiatan-kegiatan menarik seperti keterampilan-keterampilan yang bisa mengalihkan rasa kebosanan santri rehabilitasi dan perasaan terkekang yang bisa membuat santri rehabilitasi jenuh dan berontak lalu berujung kabur dari IPWL untuk mencari kebebasan.



Daftar Pustaka

- Aly, Abdullah. 2011. Pendidikan Islam Multikultural di Pesantren.
Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Anwar, Ali. 2011. Pembaharuan Pendidikan di Pesantren Lirboyo Kediri.
Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Anwar, Siswadi. 2014. "Pemerintah-Ragukan-Riset-Penderita-Skizofrenia" dalam tempo. Jumat, 28 Maret (online)
(<http://m.tempo.co>) diakses 19 November 2019
- Anzi Matta, *Kesehatan Jiwa Di Indonesia hari ini*. <https://tirto.id/b9tw>.
27 November 2019
- Arikunto, Suharsini. 1989. *Prosedur Penelitian: Suatu pendekatan Praktis*. Jakarta: PT. Bima Karya
- Baihaqi, MIF. *Psikiatri: Konsep Dasar dan Gangguan-Gangguan*. Bandung: Refika Aditama, 2005.
- Davey, Graham, 2008. *Psychopathology: Research, Assesment, and Treatment in Clinical Psychology*, Chicester: Blackwell Publishing
- Emzir. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisi Data*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Febiola Febrinastri, *Mental Illnes. Better you Know and Sharing*.
Suara.com. diakses pada 30 November 2019
- H.M, Arifin, Hasbullah, *Kapita Selekta Pendidikan Islam*. (Jakarta, Tahun 1996
- http://www.kesmas.kemkes.go.id/assets/upload/dir_519d41d8cd98f00/files/Hasil-risikesdas-2018_1274.pdf. Diakses pada 25 Oktober 2019

In'am Esha, Muhammad, Pendidikan Dalam Masyarakat Yang Berubah: Peranan Pendidikan Dalam Membentuk Insan Kamil, *Jurnal Penelitian Intregasi Sains dan Isam*, 7(1).pp. 1-10
ISSN1907-3283

Kartono, Kartini. Hygiene Mental. Cet-7. Bndung: Mandar Maju, 2000.

Keputusan Menteri endayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN)
Nomor 63 tahun 2003 Pasal 7

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun
2003 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan

Keputusan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang
Pemerintahan Daerah

Keputusan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 Tentang
Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dengan Pemerintah
Daerah

Khamumusshodiq. Tesis. *Pendidkan Agama islam dalam Rehabilitasi
Santri Gangguan Jiwa di pondok Pesaantren Ar-Ridwan Cilacap*.
Tidak dipublikasikan. Diakses pada 30 Novemver 2019

Lauren, *Pesantren Dilibatkan dalam Pencegahan Penyalahgunaan
Narkoba*(<http://www.republika.co.id>, diakses 22 Januari 2011

Laury M.G Korobu, dkk., "Analisis Pelaksanaan Layanan Instalasi
Rehabilitasi Psikososial di Rumah Sakit Jiwa Prof. Dr. V. L
ratumbuysang Provinsi Sulawesi Utara; *Jurnal Ilmu Kesehatan
Masyarakat Umum*, Vol 5 no 2(April 2015)

- Lexy, Moloeng, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. 2016
- M.A. Subandi. “Agama dalam Perjalanan Gangguan Mental Psikotik dalam Konteks Budaya Jawa”. *Jurnal*, Vol 39 No 2 (Desember 2012)
- Manulang, M. *Dasar-Dasar Manajemen*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2009.
- Moleong, Lexy. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. remaja Rosda Karya
- Nanang, fatah. 2012. *Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan; Dalam Konteks Penerapan MB*. Bandung: PT. remaja Rosda Karya
- Nasib Tua Lumban Gaol, “Teori dan Implementasi Gaya Kepemimpinan Kepala Sekolah” *Jurnal Manajemen Pendidikan*, Tahun 2017 Volume 4, No.2
- Nasution, 1991. *Metode Research*, Bandung: Jemmars
- Nila Mujtahidah. 2018 “Implementasi Manajemen Berbasis Sekolah dalam Meningkatkan Kualitas Mutu Pendidikan study kasus MTs. Ihyaul Ulum Dukun Gresik”. Skripsi. Tidak diterbitkan. Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang
- Peraturan pemerintah Republik Indonesia No.55 tahun 2007 tentang Pendidikan Agama dan Pendidikan Keagamaan Pasal 26 (Pesantren) Ayat 1

R.A. Mac. Kanzie. *The Management Process In 3-D*. Harvard Bussines Review. 1969.

Rambat Lupiyoadi. 2004. *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Pratek*. Jakarta: PT salemba Empat.

Ratminto dan Atik, 2005. *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Belajar)

Siti B. 2008. “*Manajemen Pondok Pesantren Attaqwa Putri Ujungharapan Bahagia Bekasi*”. Skripsi. Tidak diterbitkan. Fakultas dakwah dan Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah: Jakarta.

Sugiono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Suharsimi Arikunto, 2002. *Prosedur Penelitian “Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.

Suryabrata, Sumadi. 1998. *Meodologi Penelitian*. Jakarta: Raja Grafindo Persada

Sutrisno, Hadi. 1993. *Metodoligi Research I*. Yogyakarta: Andi Offset

Usman, Husaini. *Manajemen Teori, Praktik dan Riset Pendidikan*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2011.



LAMPIRAN

Gambar 1. Surat Izin Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
 Jalan Gajayana 50, Telepon (0341) 552398 Faximile (0341) 552398 Malang
<http://fitk.uin-malang.ac.id> email: fitk@uin_malang.ac.id

Nomor : 1261/Un.03.1/TL.00.1/07/2020 22 Juli 2020
 Sifat : Penting
 Lampiran : -
 Hal : **Izin Penelitian**
 Kepada
 Yth. Pengasuh Pondok Pesantren Bahrul Maghfiroh Malang
 di
 Malang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, dalam rangka menyelesaikan tugas akhir berupa penyusunan skripsi mahasiswa Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, kami mohon dengan hormat agar mahasiswa berikut:

Nama : Dinar Ayu Tasya'
 NIM : 16170025
 Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam (MPI)
 Semester – Tahun Akademik : Genap - 2019/2020
 Judul Skripsi : **Manajemen Pelayanan Dalam Merehabilitasi Gangguan Mental di Pondok Pesantren**
 Lama Penelitian : Juli 2020 sampai dengan September 2020 (3 bulan)

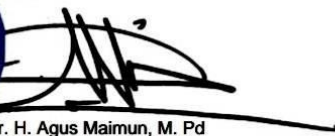
diberi izin untuk melakukan penelitian di lembaga/instansi yang menjadi wewenang Bapak/Ibu.

Demikian, atas perkenan dan kerjasama Bapak/Ibu yang baik disampaikan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.



Dekan,



D r. H. Agus Maimun, M. Pd
NIP. 19650817 199803 1 003

Tembusan :

1. Yth. Ketua Jurusan MPI
2. Arsip

Gambar 2. Surat keterangan selesai penelitian



INSTITUSI PENERIMA WAJIB LAPOR
BAHRUL MAGHFIROH CINTA INDONESIA
 Jl. Joyo Agung Atas No 2 Lowokwaru – Tlogomas Kota Malang
 No. Telp./ Hp: 0857 5557 7421 , E – mail : bmci_malang@yahoo.com



SURAT KETERANGAN
 NO. : 004/ipwl.bmci /MLG.Ko/S.Ket / P / XII / 2020

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Aflakul Risky
 Jabatan : Ketua
 Instansi / lembaga : IPWL Bahrul Maghfiroh Cinta Indonesia Kota Malang
 Alamat : Jl. Joyo Agung No. 02 Tlogomas – Lowokwaru , Kota Malang

Dengan ini Menerangkan bahwa nama mahasiswa dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Dinar Ayu Tasya'
 NIM : 16170025
 Jurusan / Fakultas : Manajemen Islam / Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan
 Perguruan Tinggi : Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang
 Judul Penelitian : Manajemen Pelayanan Rehabilitasi Korban Gangguan Narkoba Di Pondok Pesantren Bahrul Maghfiroh Malang

telah selesai melaksanakan kegiatan penelitian di Institusi Penerima Wajib Lapor (IPWL) Bahrul Maghfiroh Cinta Indonesia Kota Malang

Demikian surat keterangan ini kami berikan kepada yang bersangkutan, untuk di gunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 02 Desember 2020
 Mengetahui,
 Ketua IPWL,
 Bahrul Maghfiroh Cinta Indonesia
 Kota Malang



Aflakul Risky

Tembusan :

1. Kepala/ketua IPWL BMCI kota malang
2. Program manager IPWL BMCI kota malang
3. Yang bersangkutan
4. Arsip

Scanned by TapScanner

Gambar 3. Monumen pengesahan IPWL BMCI



Gambar 4. Alur pendaftaran santri/pasien



Gambar 5. Kantor IPWL BMCI (tampak depan)



Gambar 6. Ruangan Kantor IPWL BMCI



Gambar 7. Ruangan rapat IPWL BMCI



Gambar 8. Kamar tidur pasien/santri IPWL BMCI



Gambar 9. Ruangan tamu IPWL BMCI

Gambar 10. Kegiatan pembinaan santri





Gambar 11. Ruangan kegiatan ekstra santri IPWL





Gambar 12. Daftar Daily activity/kegiatan sehari-hari santri

DAILY ACTIVITY (KEGIATAN HARIAN) IPWL BAHRUL MAGHFIROH													
SENIN		SELASA		RABU		KAMIS		JUMAT		SABTU		MINGGU	
WAKTU	KEGIATAN	WAKTU	KEGIATAN	WAKTU	KEGIATAN	WAKTU	KEGIATAN	WAKTU	KEGIATAN	WAKTU	KEGIATAN	WAKTU	KEGIATAN
07.00-08.00	Bangun/Mandi	07.00-08.00	Bangun/Mandi	07.00-08.00	Bangun/Mandi	07.00-08.00	Bangun/Mandi	07.00-08.00	Bangun/Mandi	07.00-08.00	Bangun/Mandi	07.00-08.00	Bangun/Mandi
08.00-09.30	Sarapan Pagi	08.00-09.30	Sarapan Pagi	08.00-09.30	Sarapan Pagi	08.00-09.30	Sarapan Pagi	08.00-09.30	Sarapan Pagi	08.00-09.30	Sarapan Pagi	08.00-09.30	Sarapan Pagi
09.00-09.30	Sholat Dhuha	09.00-09.30	Sholat Dhuha	09.00-09.30	Sholat Dhuha	09.00-09.30	Sholat Dhuha	09.00-09.30	Sholat Dhuha	09.00-09.30	Sholat Dhuha	09.00-10.30	Function
09.30-10.00	Morning Meeting	09.30-10.00	Function	09.30-10.00	Morning Meeting	09.30-10.00	Function	09.30-10.00	Function	09.30-10.00	Morning Meeting	10.30-11.00	sholat Dhuha
10.00-11.30	Function	10.00-11.30	Function	10.00-11.30	Function	10.00-11.30	Function	10.00-11.30	Clean Up Day	10.00-11.30	Function	11.00-12.00	Istirahat
11.30-12.00	Istirahat	11.30-12.00	Istirahat	11.30-12.00	Istirahat	11.30-12.00	Istirahat	11.30-12.00	Istirahat	11.30-12.00	Istirahat	12.00-12.30	Sholat Dhuha
12.00-12.30	Sholat Dhuha	12.00-12.30	Sholat Dhuha	12.00-12.30	Sholat Dhuha	12.00-12.30	Sholat Dhuha	12.00-12.30	Sholat Dhuha	12.00-12.30	Sholat Dhuha	12.30-13.15	Makan Siang
12.30-13.15	Makan Siang	12.30-13.15	Makan Siang	12.30-13.15	Makan Siang	12.30-13.15	Makan Siang	12.30-13.15	Makan Siang	12.30-13.15	Makan Siang	13.15-15.00	Istirahat
13.15-15.00	Istirahat	13.15-15.00	Istirahat	13.15-15.00	Istirahat	13.15-15.00	Istirahat	13.15-15.00	Istirahat	13.15-15.00	Istirahat	15.00-15.30	Sholat Ashar
15.00-15.30	Sholat Ashar	15.00-15.30	Sholat Ashar	15.00-15.30	Sholat Ashar	15.00-15.30	Sholat Ashar	15.00-15.30	Sholat Ashar	15.00-15.30	Sholat Ashar	15.30-17.00	Bebas
15.30-17.00	Bebas	15.30-17.00	Bebas	15.30-17.00	Bebas	15.30-17.00	Bebas	15.30-17.00	Bebas	15.30-17.00	Bebas	17.30-18.00	Mandi
17.00-17.30	Mandi	17.00-17.30	Mandi	17.00-17.30	Mandi	17.00-17.30	Mandi	17.00-17.30	Mandi	17.00-17.30	Mandi	18.00-18.30	Sholat Maghrib
17.30-18.00	Sholat Maghrib	17.30-18.00	Sholat Maghrib	17.30-18.00	Sholat Maghrib	17.30-18.00	Sholat Maghrib	17.30-18.00	Sholat Maghrib	17.30-18.00	Sholat Maghrib	18.00-18.30	Tadarus
18.00-18.30	Makan Malam	18.00-18.30	Tadarus	18.00-18.30	Tadarus	18.00-18.30	Tadarus	18.00-18.30	Tadarus	18.00-18.30	Tadarus	18.30-19.30	Makan Malam
18.30-19.30	Sholat Isya' / Dhuha	18.30-19.30	Sholat Isya'	18.30-19.30	Sholat Isya'	18.30-19.30	Sholat Isya'	18.30-19.30	Sholat Isya'	18.30-19.30	Sholat Isya'	19.30-20.00	Sholat Isya'
19.30-20.00	Sholat Isya'	19.30-20.00	Sholat Isya'	19.30-20.00	Sholat Isya'	19.30-20.00	Sholat Isya'	19.30-20.00	Sholat Isya'	19.30-20.00	Sholat Isya'	20.00-21.30	Bela Diri
20.00-21.30	Zamrah Makan	20.00-21.30	Wrap Up	20.00-21.30	Wrap Up	20.00-21.30	Wrap Up	20.00-21.30	Wrap Up	20.00-21.30	Wrap Up	21.30-23.00	Bebas
21.00-21.30	Wrap Up	21.30-23.00	Bebas	21.30-23.00	Bebas	21.30-23.00	Bebas	21.30-23.00	Bebas	21.30-23.00	Bebas	23.00-02.30	Istirahat
21.30-23.00	Bebas	23.00-02.30	Istirahat	23.00-02.30	Istirahat	23.00-02.30	Istirahat	23.00-02.30	Istirahat	23.00-02.30	Istirahat	02.30-04.00	sholat malam
23.00-02.30	Istirahat	02.30-04.00	Sholat Subuh	02.30-04.00	Sholat Subuh	02.30-04.00	Sholat Subuh	02.30-04.00	Sholat Subuh	02.30-04.00	Sholat Subuh	04.00-04.30	Sholat Subuh
04.00-04.30	Sholat Subuh	04.30-05.00	Tadarus	04.30-05.00	Tadarus	04.30-05.00	Tadarus	04.30-05.00	Tadarus	04.30-05.00	Tadarus	05.00-07.00	Istirahat
04.30-05.00	Tadarus	05.00-07.00	Istirahat	05.00-07.00	Istirahat	05.00-07.00	Istirahat	05.00-07.00	Istirahat	05.00-07.00	Istirahat		
05.00-07.00	Istirahat												

Gambar 13. Kegiatan Sholat Berjamaah



Dambar 14. Wawancara dengan Ketua IPWL BMCI



BIODATA MAHASISWA

Nama : Dinar Ayu Tasya'
NIM : 16170025
Tempat Tanggal Lahir : Mojokerto, 04-02-1997
Tahun Masuk :2016
Alamat Rumah : Jl Balai desa RT.07/RW.03 Dsn. Kecapangan
Ds. Ngoro Kec. Ngoro Kab. Mojokerto Kode
pos: 16385
No Tlp Rumah/HP :087876660300
Alamat Email : dinarata442@gmail.com

Riwayat Pendidikan :

➤ Formal:

- TK Dharma Wanita Ngoro Mojokerto (2001-2003)
- SDN Ngoro 3 Mojokerto (2003-2009)
- MTs Darut Taqwa 02 Sengonagung Purwosari Pasuruan (2009-2012)
- MA Darut Taqwa Sengonagung Purwosari Pasuruan (2012-2015)

➤ Non Formal :

- Madrasah Diniyah Darut Taqwa Sengonagung Purwosari Pasuruan (2009-2016)
- Pondok Pesantren Ngalah Sengonagung Purwosari Pasuruan (2009-2016)

Malang, September 2020
Mahasiswa

Dinar Ayu Tasya'
NIM. 16170025