

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Rehabilitasi merupakan proses pengobatan untuk membebaskan penyalahguna narkotika dari ketergantungannya serta suatu bentuk perlindungan sosial yang mengintegrasikan penyalah guna narkotika ke dalam tertib sosial agar tidak lagi melakukan penyalahgunaan narkotika (Angrayni and Yusliati, 2018). Kebijakan standardisasi diperlukan agar semua layanan Rehabilitasi narkoba di Indonesia memiliki pedoman dan standar yang sama. Saat ini telah berlaku kebijakan standardisasi SNI 8807 tahun 2022 untuk meningkatkan kualitas layanan rehabilitasi di lembaga rehabilitasi narkoba.

Salah satu atribut dari penilaian mutu dan kualitas pelayanan yaitu struktur merupakan “karakteristik yang relatif stabil dari penyedia layanan kesehatan yang berfungsi menghasilkan lingkungan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pelayanan kesehatan, termasuk peralatan, sumber daya yang dimiliki, dan aturan organisasi” (Donabedian, 1980). Diperlukan pengelolaan sumber daya manusia (SDM) yang baik dalam meningkatkan kinerja personal petugas, dan yang berdampak pada kualitas layanan kesehatan. Ada 13 faktor yang dapat mempengaruhi kinerja menurut Kasmir dalam (Saptalia et al., 2022) yaitu: 1) kemampuan, 2) pengetahuan, 3) rancangan kerja, 4) kepribadian,

5) motivasi, 6) kepemimpinan, 7) gaya kepemimpinan, 8) budaya organisasi, 9) kepuasan kerja, 10) lingkungan kerja, 11) loyalitas karyawan, 12) komitmen dan 13) disiplin kerja.

Dari hasil pengukuran Indeks Kapabilitas Rehabilitasi (IKR) tahun 2023 oleh peneliti Universitas Indonesia, IKR Klinik BNNP Jawa Timur mencapai 3,28 (82%) dari 4,00 (100%), Kategori B artinya Terkelola. Indikator IKR terdiri dari ketersediaan, aksesibilitas, akseptabilitas, kualitas dan kontinuitas. Nilai indikator kualitas mencapai 2,80 dari target 4,00, artinya masih jauh dari target kualitas layanan maksimal.

Ada beberapa permasalahan di Klinik BNNP Jawa Timur, antara lain: kualitas layanan rehabilitasi yang belum maksimal. Hal ini terjadi karena belum terpenuhinya standarisasi layanan rehabilitasi, salah satunya karena kurangnya pengelolaan sumber daya manusia (SDM). Selain itu, adanya permasalahan terkait rendahnya capaian klien *voluntary*/ sukarela, yang diakibatkan karena rendahnya kesadaran masyarakat dalam mengakses layanan rehabilitasi. Permasalahan lainnya yaitu tingginya angka Drop Out klien rehabilitasi. Jumlah klien drop out di Klinik BNNP Jawa Timur tahun 2021 sebanyak 30 org (42,25%). Jumlah klien drop out di Klinik BNNP Jawa Timur tahun 2022 sebanyak 135 org (76,70%). Jumlah klien *drop out* di Klinik BNNP Jawa Timur tahun 2023 sebanyak 64 org (58,71%). BNNP Jawa Timur terus berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan rehabilitasi. Hal ini merupakan skala prioritas dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat dan meningkatkan aksesibilitas

masyarakat yang membutuhkan layanan rehabilitasi narkoba. Jika hal ini tidak segera dilakukan, maka masyarakat akan lebih memilih untuk mengakses lembaga rehabilitasi lainnya.

Melalui penelitian ini penulis berupaya untuk menganalisa pengaruh faktor pengelolaan sumber daya manusia (SDM) terhadap kualitas layanan rehabilitasi di Klinik BNNP Jawa Timur. Hal ini diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan Rehabilitasi di Klinik BNNP Jawa Timur.

B. Perumusan Masalah

Dengan merujuk pada dasar-dasar yang telah dijelaskan sebelumnya, masalah yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana persepsi klien layanan rehabilitasi terkait kompetensi petugas di Klinik BNNP Jawa Timur?
2. Bagaimana persepsi klien layanan rehabilitasi terkait kedisiplinan petugas di Klinik BNNP Jawa Timur?
3. Bagaimana persepsi klien layanan rehabilitasi terkait kerjasama antar petugas di Klinik BNNP Jawa Timur?
4. Bagaimana persepsi klien layanan rehabilitasi terkait kinerja personal petugas di Klinik BNNP Jawa Timur?
5. Bagaimana persepsi klien layanan rehabilitasi terkait kualitas layanan rehabilitasi di Klinik BNNP Jawa Timur?
6. Bagaimana pengaruh kompetensi petugas terhadap kinerja personal petugas

di Klinik BNNP Jawa Timur?

7. Bagaimana pengaruh kedisiplinan petugas terhadap kinerja personal di Klinik BNNP Jawa Timur?
8. Bagaimana pengaruh kerjasama antar petugas terhadap kinerja personal di Klinik BNNP Jawa Timur?
9. Bagaimana pengaruh kompetensi petugas terhadap kualitas layanan rehabilitasi di Klinik BNNP Jawa Timur?
10. Bagaimana pengaruh kedisiplinan petugas terhadap kualitas layanan rehabilitasi di Klinik BNNP Jawa Timur?
11. Bagaimana pengaruh kerjasama antar petugas terhadap kualitas layanan rehabilitasi di Klinik BNNP Jawa Timur?
12. Bagaimana pengaruh kinerja personal petugas terhadap kualitas layanan rehabilitasi di Klinik BNNP Jawa Timur?
13. Bagaimana pengaruh kompetensi petugas terhadap kualitas layanan rehabilitasi di Klinik BNNP Jawa Timur melalui kinerja personal petugas?
14. Bagaimana pengaruh kedisiplinan petugas terhadap kualitas layanan rehabilitasi di Klinik BNNP Jawa Timur melalui kinerja personal petugas?
15. Bagaimana pengaruh kerjasama antar petugas terhadap kualitas layanan rehabilitasi di Klinik BNNP Jawa Timur melalui kinerja personal petugas?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh faktor pengelolaan sumber daya manusia (SDM) terhadap kualitas layanan rehabilitasi di Klinik BNNP Jawa Timur.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi persepsi klien layanan rehabilitasi terkait kompetensi petugas di Klinik BNNP Jawa Timur
- b. Mengidentifikasi persepsi klien layanan rehabilitasi terkait kedisiplinan petugas di Klinik BNNP Jawa Timur
- c. Mengidentifikasi persepsi klien layanan rehabilitasi terkait kerjasama antar petugas di Klinik BNNP Jawa Timur
- d. Mengidentifikasi persepsi klien layanan rehabilitasi terkait kinerja personal petugas di Klinik BNNP Jawa Timur
- e. Mengidentifikasi persepsi klien layanan rehabilitasi terkait kualitas layanan rehabilitasi di Klinik BNNP Jawa Timur
- f. Menganalisis pengaruh kompetensi petugas terhadap kinerja personal petugas di Klinik BNNP Jawa Timur
- g. Menganalisis pengaruh kedisiplinan petugas terhadap kinerja personal di Klinik BNNP Jawa Timur
- h. Menganalisis pengaruh kerjasama antar petugas terhadap kinerja personal di Klinik BNNP Jawa Timur

- i. Menganalisis pengaruh kompetensi petugas terhadap kualitas layanan rehabilitasi di Klinik BNNP Jawa Timur
- j. Menganalisis pengaruh kedisiplinan petugas terhadap kualitas layanan rehabilitasi di Klinik BNNP Jawa Timur
- k. Menganalisis pengaruh kerjasama antar petugas terhadap kualitas layanan rehabilitasi di Klinik BNNP Jawa Timur
- l. Menganalisis pengaruh kinerja personal petugas terhadap kualitas layanan rehabilitasi di Klinik BNNP Jawa Timur
- m. Menganalisis pengaruh kompetensi petugas terhadap kualitas layanan rehabilitasi di Klinik BNNP Jawa Timur melalui kinerja personal petugas
- n. Menganalisis pengaruh kedisiplinan petugas terhadap kualitas layanan rehabilitasi di Klinik BNNP Jawa Timur melalui kinerja personal petugas
- o. Menganalisis pengaruh kerjasama antar petugas terhadap kualitas layanan rehabilitasi di Klinik BNNP Jawa Timur melalui kinerja personal petugas

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan yang berarti dalam ranah ilmiah untuk pengembangan kebijakan rehabilitasi

pada lembaga rehabilitasi.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini juga diharapkan sebagai dasar pembuatan kebijakan rehabilitasi di lingkungan BNNP Jawa Timur secara mikro dan BNN secara makro.

E. Keaslian Penelitian

Penelitian terdahulu yang terkait dengan pengaruh faktor pengelolaan sumber daya manusia (SDM) terhadap kualitas layanan rehabilitasi di Klinik BNNP Jawa Timur dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1.1 Penelitian terdahulu yang terkait dengan pengaruh faktor pengelolaan sumber daya manusia (SDM) terhadap kualitas layanan rehabilitasi

No	Judul	Metode	Hasil Penelitian	Perbedaan
1.	Pengaruh Kompetensi, Disiplin Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Sekretariat Daerah Pemerintah Kota Palembang	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif menggunakan skala likert. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda	Ada pengaruh signifikan kompetensi, disiplin kerja dan motivasi terhadap kinerja pegawai Sekretariat Daerah Pemerintah Kota Palembang. Ada pengaruh signifikan kompetensi terhadap kinerja pegawai. Ada pengaruh	Penelitian berfokus pada pengaruh kompetensi, disiplin, dan motivasi terhadap kinerja pegawai, sedangkan penelitian ini juga berfokus pada dampaknya terhadap kualitas

	Jurnal Bisnis, Manajemen dan Ekonomi Vol. 3, No. 4, Oktober 2022		signifikan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai. Ada pengaruh signifikan motivasi terhadap kinerja pegawai	layanan
2.	Strategi Manajemen Media Sosial BNNP Jatim dalam Mengkampanye kan Program Rehabilitasi Narkoba Amaliah, Asih (2022) Tesis Magister Media dan Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Airlangga	Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif dengan obyek penelitian kampanye rehabilitasi BNNP Jatim di media sosial Instagram, facebook, twitter dan youtube.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kampanye rehabilitasi BNNP Jatim di media sosial menggunakan perencanaan dan strategi komunikasi yang terstruktur, yang meliputi analisis situasi, analisis organisasi, analisis publik utama, penetapan tujuan dan sasaran program, formulasi aksi dan strategi respon, penggunaan komunikasi efektif, pemilihan taktik komunikasi, implementasi dan evaluasi.	Penelitian berfokus pada efektivitas strategi komunikasi dan rehabilitasi narkoba. Sedangkan penelitian ini berfokus pada pengaruh pengelolaan SDM terhadap kualitas layanan melalui kinerja personal.
3.	Standar Pelayanan Minimal Rehabilitasi	Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif	Belum adanya penetapan standar biaya khususnya bagi	Penelitian berfokus menjelaskan gambaran

	Napza di Indonesia Azmiardi, Akhmad (2021). Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat Berkala (JIKeMB), Vol. 3 (1), 2021, Hal : 86-97	deskriptif dan informan dipilih secara purposive sampling.	lembaga rehabilitasi non-pemerintah membuat biaya rehabilitasi sangat mahal dan bervariasi. Selanjutnya adalah sarana dan prasarana fasilitas rehabilitasi baik rehabilitasi medis dan social. Masih banyak lembaga rehabilitasi yang sangat terbatas misalnya ketersediaan tempat tidur dan makanan yang layak.	standar pelayanan minimal rehabilitasi napza di Indonesia. Sedangkan penelitian ini berfokus pada pengaruh faktor pengelolaan SDM terhadap layanan rehabilitasi narkoba
4.	Implementasi Kebijakan Rehabilitasi Pengguna Narkoba pada Badan Narkotika Nasional Provinsi Sumatera Barat (Fitri and Yusran, 2020)Jurnal Civic Education	Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dan informan dipilih secara purposive sampling. Uji keabsahan data dengan teknik triangulasi data.	Capaian dari tujuan program rehabilitasi pengguna narkoba di BNNP Sumatera Barat belum optimal. Beberapa faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi rehabilitasi narkoba adalah pemahaman masyarakat terkait program rehabilitasi, SDM yang kompeten, dan	Penelitian berfokus pada tujuan program rehabilitasi di BNNP Sumatera Barat secara umum sedangkan dalam penelitian ini fokus ditekankan pada pengelolaan SDM layanan rehabilitasi di BNNP Jawa Timur

	Vol.3 No.3 2020, 231-242		dukungan sarana prasarana yang memadai.	
5.	Pengaruh Kompetensi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Prayogi, et.al, 2019) No 2 (2019): Prosiding FRIMA	Penelitian yang dilakukan menggunakan pendekatan asosiatif. Pengujian pada penelitian ini menggunakan regresi linear berganda	Terdapat pengaruh yang signifikan variabel kompetensi dan disiplin terhadap kinerja pegawai	Penelitian berfokus pada pengaruh kompetensi dan disiplin terhadap kinerja, sedangkan penelitian ini juga meneliti variabel kerjasama terhadap kinerja, serta dampaknya pada kualitas layanan

Dalam penelitian yang dilakukan (Amaliah, 2022) didapatkan hasil bahwa kampanye rehabilitasi BNNP Jatim di media sosial menggunakan perencanaan dan strategi komunikasi yang terstruktur, yang meliputi analisis situasi, analisis organisasi, analisis publik utama, penetapan tujuan dan sasaran program, formulasi aksi dan strategi respon, penggunaan komunikasi efektif, pemilihan taktik komunikasi, implementasi dan evaluasi.

Dalam penelitian (Azmiardi, 2021) didapatkan hasil bahwa belum adanya penetapan standar biaya khususnya bagi lembaga rehabilitasi non-pemerintah membuat biaya rehabilitasi sangat mahal dan bervariasi. Selanjutnya adalah sarana

dan prasarana fasilitas rehabilitasi baik rehabilitasi medis dan sosial. Masih banyak lembaga rehabilitasi yang sangat terbatas misalnya ketersediaan tempat tidur dan makanan yang layak.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh didapatkan hasil bahwa program rehabilitasi di BNNP Sumatera Barat kurang optimal karena kurangnya pemahaman masyarakat terkait program rehabilitasi (Fitri and Yusran, 2020)

Penelitian ini akan menganalisa pengaruh faktor pengelolaan sumber daya manusia (SDM) terhadap kualitas layanan rehabilitasi di tingkat BNN Provinsi sebagai instansi vertikal dari BNN. BNN Provinsi merupakan instansi dengan garis komando tengah dengan wilayah kerja di tingkat Provinsi dan membawahi beberapa BNN Kabupaten/Kota. Ada beberapa karakteristik yang membedakan BNN Provinsi dengan BNN di tingkat pusat (BNN RI). Diharapkan penelitian ini mampu menganalisa pengaruh faktor pengelolaan sumber daya manusia (SDM) terhadap kualitas layanan rehabilitasi di Klinik BNNP Jawa Timur, sehingga mampu memberikan masukan kebijakan yang tepat dalam organisasi BNN Provinsi dan BNN Kab/ Kota.