

HALAMAN PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

PENGARUH FAKTOR PENGELOLAAN SUMBER DAYA MANUSIA (SDM)

TERHADAP KUALITAS LAYANAN REHABILITASI

DI KLINIK BNNP JAWA TIMUR



Titik Trisnowati
2333101002

Pembimbing 1

Dr. Henry Sudyanto, S.Kp., M.Kes
NIK. 220 250 001

Pembimbing 2

Arief Fardiansyah, S.T., M.Kes
NIK. 220 250 007

**PENGARUH FAKTOR PENGELOLAAN SUMBER DAYA MANUSIA (SDM)
TERHADAP KUALITAS LAYANAN REHABILITASI
DI KLINIK BNNP JAWA TIMUR**

Titik Trisnowati

**Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat
tititanpakamal@gmail.com**

Henry Sudiyanto

**Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat
henrysudiyanto@gmail.com**

Arief Fardiansyah

**Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat
arieffardiansyah123@gmail.com**

ABSTRAK

Kualitas layanan rehabilitasi sebagai bahan pertimbangan pecandu narkoba dalam mengakses layanan rehabilitasi. Diperlukan pengelolaan SDM yang baik dalam meningkatkan kinerja personal petugas, dan yang berdampak pada kualitas layanan kesehatan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh pengelolaan SDM terhadap kualitas layanan rehabilitasi di Klinik BNNP Jawa Timur. Penelitian ini menggunakan metode *crosssectional*, dengan teknik total sampling dengan sampel 108 klien. Pengumpulan data dilakukan dengan pengisian *google form* oleh responden, diolah menggunakan *Path Analysis* dengan (α) 0,05. Ada pengaruh kompetensi terhadap kinerja petugas sebesar 0,395. Ada pengaruh kedisiplinan terhadap kinerja petugas sebesar 0,249. Ada pengaruh kerjasama terhadap kinerja petugas sebesar 0,230. Ada pengaruh kompetensi terhadap kualitas layanan rehabilitasi sebesar 0,219. Ada pengaruh kedisiplinan terhadap kualitas layanan rehabilitasi sebesar 0,217. Ada pengaruh kerjasama terhadap terhadap kualitas layanan rehabilitasi, sebesar 0,165. Ada pengaruh kinerja petugas terhadap kualitas layanan rehabilitasi sebesar 0,331. Ada pengaruh yang signifikan kompetensi terhadap kualitas layanan rehabilitasi melalui kinerja petugas sebesar 0,130. Tidak ada pengaruh yang signifikan kedisiplinan terhadap kualitas layanan rehabilitasi melalui kinerja petugas. Adanya pengaruh yang signifikan kerjasama terhadap kualitas layanan rehabilitasi melalui kinerja petugas sebesar 0,076. Untuk meningkatkan kualitas layanan rehabilitasi, maka disarankan untuk meningkatkan kompetensi, kedisiplinan, kerjasama, dan kinerja petugas.

Kata kunci : Kompetensi, Kedisiplinan, Kerjasama, Kinerja Petugas, Kualitas Layanan Rehabilitasi

ABSTRACT

Rehabilitation service quality is an important consideration for drug addicts in accessing rehabilitation services. Effective human resources management is necessary to improve the personal performance of staff, which impacts healthcare service quality. The objective of this research is to understand the influence of human resources management on the quality of rehabilitation services at the East Java BNNP Clinic. This study used a cross-sectional method with total sampling of 108 clients. Data collection was conducted using Google Forms completed by respondents and analyzed using Path Analysis with a significance level (α) of 0.05. Competence has an influence on officer performance by 0.395. Discipline has

an influence on officer performance by 0.249. Cooperation has an influence on officer performance by 0.230. Competence has an influence on rehabilitation service quality by 0.219. Discipline has an influence on rehabilitation service quality by 0.217. Cooperation has an influence on rehabilitation service quality by 0.165. Officer performance has an influence on rehabilitation service quality by 0.331. There is a significant influence of competence on rehabilitation service quality through officer performance by 0.130. There is no significant influence of discipline on rehabilitation service quality through officer performance. There is a significant influence of cooperation on rehabilitation service quality through officer performance by 0.076. To improve the quality of rehabilitation services, it is recommended to enhance competence, discipline, cooperation, and officer performance.

Keywords: Competency, Discipline, Cooperation, Officer Performance, Rehabilitation Service Quality

PENDAHULUAN

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

Kualitas layanan rehabilitasi sebagai bahan pertimbangan pecandu narkoba dalam mengakses layanan rehabilitasi. 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 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.

Parasuraman dalam (Sinollah and Masruro, 2019) menyusun dimensi pokok yang menjadi faktor utama penentu kualitas layanan jasa sebagai berikut: 1) *Reliability* (Keandalan). Yaitu kemampuan untuk mewujudkan pelayanan yang dijanjikan dengan handal dan akurat. 2) *Responsiveness* (Daya tanggap). Yaitu kemauan untuk membantu para konsumen dengan

menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat. 3) *Assurance* (Jaminan). Yaitu meliputi pengetahuan, kemampuan, dan kesopanan atau kebaikan dari personal serta kemampuan untuk mendapatkan kepercayaan dan keinginan. 4) *Empathy* (Empati). Yaitu mencakup menjaga dan memberikan tingkat perhatian secara individu atau pribadi terhadap kebutuhan-kebutuhan konsumen. 5) *Tangible* (Bukti langsung). Yaitu meliputi fasilitas fisik, peralatan atau perlengkapan, harga, dan penampilan personal dan material tertulis.

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. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh pengelolaan SDM terhadap kualitas layanan rehabilitasi di Klinik BNNP Jawa Timur.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode *crosssectional*, dengan teknik total sampling dengan sampel 108 klien. Pengumpulan data dilakukan dengan pengisian *google form* oleh responden, diolah menggunakan *Path Analysis* dengan (α) 0,05. Kuesioner telah memenuhi uji validitas dan uji reliabilitas. Sebelum melakukan analisis jalur, data-data yang digunakan telah lolos dari uji asumsi klasik yaitu uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1) Pengaruh Langsung

Pengujian pengaruh langsung yang dilakukan dengan Uji Partial (Uji t). Hasil Uji Partial (Uji t) pada Substruktural I dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1. Coefficients Substruktural I

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	840.720	1254.718		.670	.504

X1	.401	.114	.395	3.502	.001
X2	.277	.123	.249	2.257	.026
X3	.236	.082	.230	2.884	.005

a. Dependent Variable: Z

Hasil Uji Koefisien determinasi (R^2) pada Substruktural I dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 2. Model Summary Substruktural I

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.787 ^a	.619	.608	2511.07344

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

Berdasarkan tabel 2 di atas, diketahui bahwa nilai koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) sebesar 0,608 artinya bahwa 60,8% kinerja personal petugas di Klinik BNN Provinsi Jawa Timur dipengaruhi oleh faktor kompetensi petugas, kedisiplinan petugas, dan kerjasama antar petugas. Sedangkan sisanya 39,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

a. Analisis pengaruh kompetensi petugas terhadap kinerja personal petugas di Klinik BNNP Jawa Timur

Berdasarkan tabel 1 di atas, pengaruh langsung X1 terhadap Z ditunjukkan dengan $\text{sig} = 0,001$ ($\text{sig} < 0,05$) artinya ada pengaruh kompetensi petugas (X1) terhadap kinerja personal petugas (Z). Kompetensi petugas memiliki pengaruh sebesar 0,395 terhadap kinerja personal petugas.

b. Analisis pengaruh kedisiplinan petugas terhadap kinerja personal di Klinik BNNP Jawa Timur

Berdasarkan tabel 1 di atas, pengaruh langsung X2 terhadap Z ditunjukkan dengan $\text{sig} = 0,026$ ($\text{sig} < 0,05$) artinya ada pengaruh kedisiplinan petugas (X2) terhadap kinerja personal petugas (Z). Kerjasama petugas memiliki pengaruh sebesar 0,249 terhadap kinerja personal petugas.

c. Analisis pengaruh kerjasama antar petugas terhadap kinerja personal di Klinik BNNP Jawa Timur

Berdasarkan tabel 1 di atas pengaruh langsung X3 terhadap Z ditunjukkan dengan $\text{sig} = 0,005$ ($\text{sig} < 0,05$) artinya ada pengaruh kerjasama antar petugas (X3) terhadap kinerja personal petugas (Z). Kerjasama antar petugas memiliki pengaruh sebesar 0,230 terhadap kinerja personal petugas.

Hasil Uji Partial (Uji t) pada Substruktural II dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. Coefficients Substruktural II

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1085.765	1125.468		.965	.337
	X1	.216	.108	.219	1.992	.049
	X2	.234	.112	.217	2.082	.040
	X3	.165	.076	.165	2.168	.032
	Z	.322	.088	.331	3.673	.000

a. Dependent Variable: Y

Hasil Uji Koefisien determinasi (R^2) pada Substruktural II dapat dilihat pada tabel berikut.

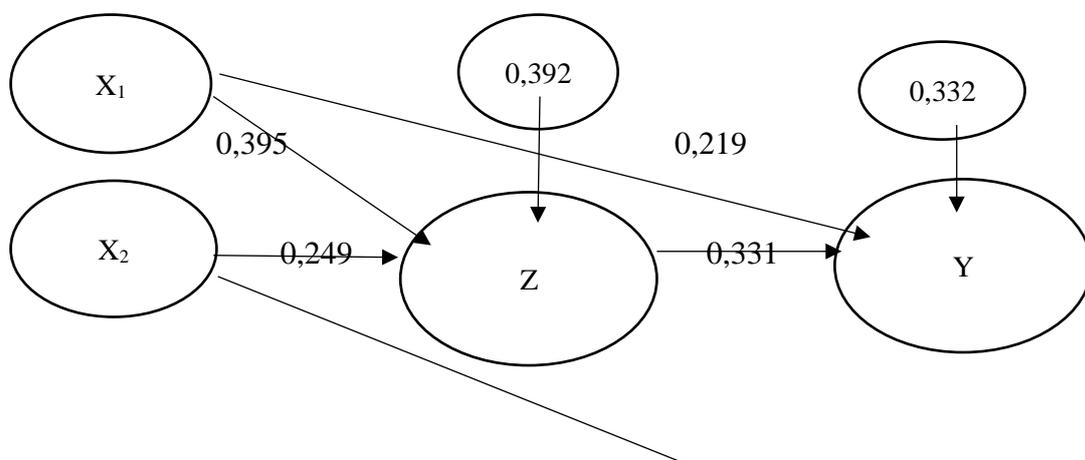
Tabel 4. Model Summary Substruktural II

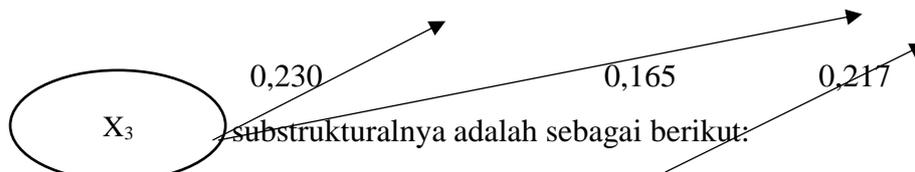
Mode	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.825 ^a	.681	.668	2247.55824

a. Predictors: (Constant), Z, X3, X2, X1

Berdasarkan tabel 4 di atas, diketahui bahwa nilai koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) sebesar 0,668 artinya bahwa 66,8% kualitas layanan rehabilitasi di Klinik BNN Provinsi Jawa Timur dipengaruhi oleh faktor kompetensi petugas, kedisiplinan petugas, kerjasama antar petugas dan kinerja personal petugas. Sedangkan sisanya 33,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Berdasarkan tabel 1, tabel 2, tabel 3, dan tabel 4, maka dapat diperoleh model persamaan yang terlihat pada gambar berikut.





substrukturalnya adalah sebagai berikut:

$$Z = b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e_1$$

$$Z = 0,395 X_1 - \quad \text{Gambar 1 Model Analisis Jalur (Path)}$$

$$Y = b_4 X_1 + b_5 X_2 + b_6 X_3 + b_7 Z + e_2$$

$$Y = 0,219 X_1 + 0,217 X_2 + 0,165 X_3 + 0,331 Z + 0,332$$

d. Analisis pengaruh kompetensi petugas terhadap kualitas layanan rehabilitasi di Klinik BNNP Jawa Timur

Berdasarkan tabel 3 di atas, pengaruh langsung X_1 terhadap Y ditunjukkan dengan $\text{sig} = 0,049$ ($\text{sig} < 0,05$) artinya ada pengaruh kompetensi petugas (X_1) terhadap kualitas layanan rehabilitasi (Y). Kompetensi petugas memiliki pengaruh sebesar 0,219 terhadap kualitas layanan rehabilitasi.

e. Analisis pengaruh kedisiplinan petugas terhadap kualitas layanan rehabilitasi di Klinik BNNP Jawa Timur

Berdasarkan tabel 3 di atas, pengaruh langsung X_2 terhadap Y ditunjukkan dengan $\text{sig} = 0,040$ ($\text{sig} < 0,05$) artinya ada pengaruh kedisiplinan petugas (X_2) terhadap kualitas layanan rehabilitasi (Y). Kedisiplinan petugas memiliki pengaruh sebesar 0,217 terhadap kualitas layanan rehabilitasi.

f. Analisis pengaruh kerjasama antar petugas terhadap kualitas layanan rehabilitasi di Klinik BNNP Jawa Timur

Berdasarkan tabel 3 di atas, pengaruh langsung X_3 terhadap Y ditunjukkan dengan $\text{sig} = 0,032$ ($\text{sig} < 0,05$) artinya ada pengaruh kerjasama antar petugas (X_3) terhadap kualitas layanan rehabilitasi (Y). Kerjasama antar petugas memiliki pengaruh sebesar 0,165 terhadap kualitas layanan rehabilitasi.

g. Analisis pengaruh kinerja personal petugas terhadap kualitas layanan rehabilitasi di Klinik BNNP Jawa Timur

Berdasarkan tabel 3 di atas, pengaruh langsung Z terhadap Y ditunjukkan dengan $\text{sig} = 0,000$ ($\text{sig} < 0,05$) artinya ada pengaruh kinerja personal petugas (Z) terhadap kualitas layanan rehabilitasi (Y). Kinerja personal petugas memiliki pengaruh sebesar 0,331 terhadap kualitas layanan rehabilitasi.

2) Pengaruh Tidak Langsung

Pengujian hipotesis mediasi ini dilakukan uji Sobel (*Sobel test*). Uji sobel dilakukan melalui perhitungan kalkulator sobel di web <https://www.danielsoper.com/statcalc/calculator.aspx?id=31>. Uji sobel dilakukan dengan cara menguji kekuatan pengaruh tidak langsung X terhadap Y melalui Z.

a. Analisis pengaruh kompetensi petugas terhadap kualitas layanan rehabilitasi di Klinik BNNP Jawa Timur melalui kinerja personal petugas

Berdasarkan tabel 1 dan tabel 3, maka diperoleh data berikut.

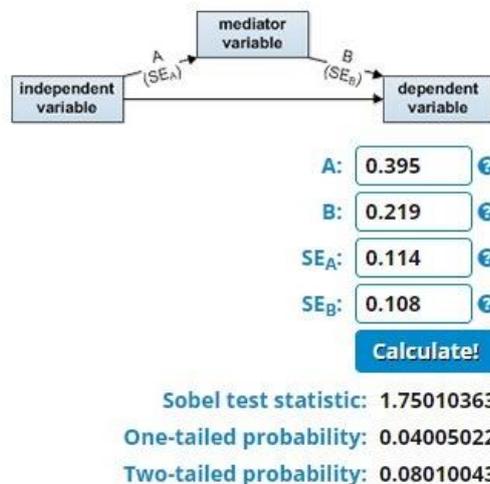
a = koefisien X1 terhadap Z = 0,395

b = koefisien X1 terhadap Y = 0,219

S_a = Standar *error* X1 terhadap Z = 0,114

S_b = Standar *error* X1 terhadap Y = 0,108

Hasil Uji Sobel dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 2. Hasil Uji Sobel Pengaruh X1 terhadap Y melalui Z

Dari gambar 2 di atas, dapat diketahui bahwa *one-tailed probability* = 0,04 (sig < 0,05), artinya ada pengaruh yang signifikan kompetensi petugas (X1) terhadap kualitas layanan rehabilitasi (Y) melalui kinerja personal petugas (Z).

Berdasarkan gambar 1 di atas, dapat diketahui bahwa kompetensi petugas memiliki pengaruh tidak langsung sebesar $0,395 \times 0,331 = 0,130$ terhadap kualitas layanan rehabilitasi.

b. Analisis pengaruh kedisiplinan petugas terhadap kualitas layanan rehabilitasi di Klinik BNNP Jawa Timur melalui kinerja personal petugas

Berdasarkan tabel 1 dan tabel 3, maka diperoleh data berikut.

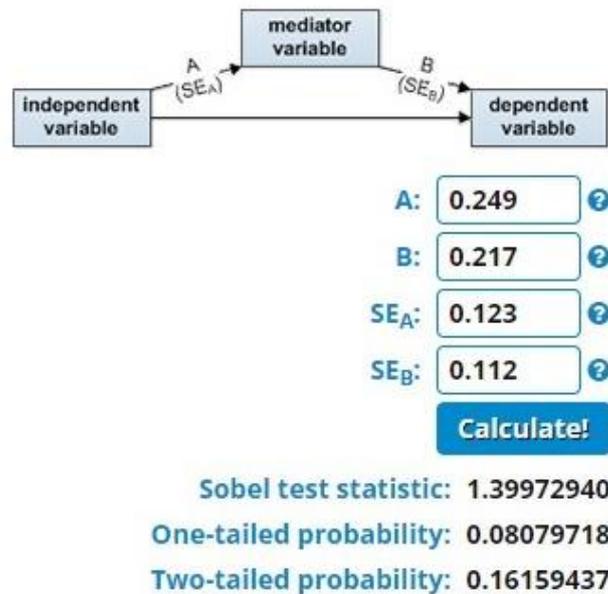
a = koefisien X2 terhadap Z = 0,249

$b =$ koefisien X2 terhadap Y = 0,217

$S_a =$ Standar *error* X2 terhadap Z = 0,123

$S_b =$ Standar *error* X2 terhadap Y = 0,112

Hasil Uji Sobel dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 3. Hasil Uji Sobel Pengaruh X2 terhadap Y melalui Z

Dari gambar 3 di atas, dapat diketahui bahwa *one-tailed probability* = 0,08 ($\text{sig} > 0,05$), artinya tidak ada pengaruh yang signifikan kedisiplinan petugas (X2) terhadap kualitas layanan rehabilitasi (Y) melalui kinerja personal petugas (Z).

- c. Analisis pengaruh kerjasama antar petugas terhadap kualitas layanan rehabilitasi di Klinik BNNP Jawa Timur melalui kinerja personal petugas

Berdasarkan tabel 4.16 dan tabel 4.18, maka diperoleh data berikut.

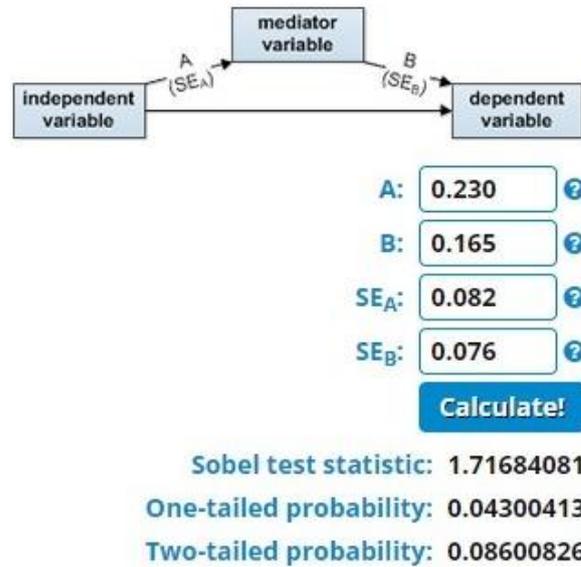
$a =$ koefisien X3 terhadap Z = 0,230

$b =$ koefisien X3 terhadap Y = 0,165

$S_a =$ Standar *error* X3 terhadap Z = 0,082

$S_b =$ Standar *error* X3 terhadap Y = 0,076

Hasil Uji Sobel dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 4. Hasil Uji Sobel Pengaruh X3 terhadap Y melalui Z

Dari gambar 4 di atas, dapat diketahui bahwa *one-tailed probability* = 0,04 ($\text{sig} < 0,05$), artinya ada pengaruh yang signifikan kerjasama antara petugas (X3) terhadap kualitas layanan rehabilitasi (Y) melalui kinerja personal petugas (Z).

Berdasarkan gambar 1 di atas, dapat diketahui bahwa kerjasama antar petugas memiliki pengaruh tidak langsung sebesar $0,230 \times 0,331 = 0,076$ terhadap kualitas layanan rehabilitasi.

1. Analisis pengaruh kompetensi petugas terhadap kinerja personal petugas di Klinik BNNP Jawa Timur

Berdasarkan tabel 1 di atas, pengaruh langsung X1 terhadap Z ditunjukkan dengan $\text{sig} = 0,001$ ($\text{sig} < 0,05$) artinya ada pengaruh kompetensi petugas (X1) terhadap kinerja personal petugas (Z). Kompetensi petugas memiliki pengaruh sebesar 0,395 terhadap kinerja personal petugas.

Menurut Ardiansyah, Peningkatan kinerja karyawan baik perorangan maupun kelompok akan memberikan kompetensi bagi kinerja SDM secara keseluruhan. Kompetensi merupakan bagian penting yang harus dimiliki oleh seorang pegawai agar dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik. Menurut Zakki, Oleh karena itu penilaian kinerja merupakan suatu hal yang tidak dapat dipisahkan dengan organisasi dan sumber daya manusia yang kompetensi.(Prayogi et al., 2019)

Peneliti mengasumsikan bahwa untuk meningkatkan kinerja personal petugas, maka dapat dilakukan salah satunya dengan meningkatkan kompetensi petugas layanan rehabilitasi. Baik dari segi pengetahuan, keterampilan, maupun etika dalam melaksanakan

layanan rehabilitasi. Hal itu dapat dilakukan dengan peningkatan kemampuan petugas layanan rehabilitasi, baik dari segi pelatihan adiksi maupun pelatihan layanan prima.

2. Analisis pengaruh kedisiplinan petugas terhadap kinerja personal di Klinik BNNP Jawa Timur

Berdasarkan tabel 1 di atas, pengaruh langsung X2 terhadap Z ditunjukkan dengan sig = 0,026 (sig < 0,05) artinya ada pengaruh kedisiplinan petugas (X2) terhadap kinerja personal petugas (Z). Kerjasama petugas memiliki pengaruh sebesar 0,249 terhadap kinerja personal petugas.

Kinerja merupakan perbandingan dari hasil kerja yang dicapai karyawan dengan standar yang telah ditetapkan perusahaan atau instansi. Kinerja juga dapat berarti hasil yang dicapai oleh seseorang baik kualitas maupun kuantitas dalam suatu organisasi sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Ada 13 faktor yang dapat mempengaruhi kinerja menurut Kasmir 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.(Saptalia et al., 2022)

Wexley dan Yuki mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain adalah disiplin kerja dan motivasi. Disiplin kerja diperlukan untuk menghasilkan kinerja yang bagus, dengan disiplin pegawai akan berusaha untuk melakukan pekerjaan semaksimal mungkin dan kinerja yang dihasilkan menjadi lebih bagus.(Andrianto et al., 2022)

Peneliti mengasumsikan bahwa dengan meningkatnya kedisiplinan petugas, maka akan meningkatkan kinerja personal petugas. Jika petugas tidak melakukan layanan sesuai waktu yang ditetapkan, tidak melaksanakan layanan rehabilitasi sesuai rencana rawatan, akan berpengaruh pada menurunnya kinerja personal petugas. Hal tersebut dapat dilihat, salah satunya dari efektivitas pelayanan yang dilaksanakan.

3. Analisis pengaruh kerjasama antar petugas terhadap kinerja personal di Klinik BNNP Jawa Timur

Berdasarkan tabel 1 di atas pengaruh langsung X3 terhadap Z ditunjukkan dengan sig = 0,005 (sig < 0,05) artinya ada pengaruh kerjasama antar petugas (X3) terhadap kinerja personal petugas (Z). Kerjasama antar petugas memiliki pengaruh sebesar 0,230 terhadap kinerja personal petugas.

Menurut Widhijawati, Kolaborasi atau kerja sama merupakan faktor lain selain budaya kerja yang harus ada dalam setiap organisasi yang ingin meningkatkan kinerja. Budaya kerja kolektif atau kolaborasi yang melibatkan semua tenaga kesehatan untuk membentuk aturan

dalam pekerjaan melalui ide-ide mereka akan dapat meningkatkan kepercayaan diri dan mempengaruhi peningkatan kinerja yang lebih tinggi. Kolaborasi juga merupakan bentuk khusus dari kelompok kerja yang berbeda dari bentuk kelompok kerja lainnya. Kolaborasi atau kerjasama terdiri dari orang-orang yang berdedikasi mengoordinasikan tugas tertentu. Dengan kata lain kolaborasi adalah sekelompok orang dengan keterampilan berbeda yang membentuk tim untuk mencapai tujuan bersama. (Lestari and Wahyuni, 2020)

Peneliti mengasumsikan bahwa dengan meningkatkan kerjasama antar petugas, maka akan meningkatkan kinerja personal petugas. Hal itu tidak berarti bahwa tanpa memperhatikan tanggung jawab atau tugas masing-masing petugas. Dengan adanya kerjasama antar petugas, yang ditunjukkan dengan adanya kolaborasi tim, misalnya antara konselor adiksi dengan perawat/ dokter, maka kinerja personal petugas akan meningkat.

4. Analisis pengaruh kompetensi petugas terhadap kualitas layanan rehabilitasi di Klinik BNNP Jawa Timur

Berdasarkan tabel 3 di atas, pengaruh langsung X1 terhadap Y ditunjukkan dengan sig = 0,049 (sig < 0,05) artinya ada pengaruh kompetensi petugas (X1) terhadap kualitas layanan rehabilitasi (Y). Kompetensi petugas memiliki pengaruh sebesar 0,219 terhadap kualitas layanan rehabilitasi.

Atribut pertama 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) Konsep struktur salah satunya meliputi sumber daya manusia (jumlah, distribusi, dan kualifikasi tenaga profesional).

Peneliti mengasumsikan bahwa kualitas layanan rehabilitasi di Klinik BNN Provinsi Jawa Timur akan meningkat, salah satunya dengan meningkatkan kompetensi petugas layanan, yaitu dengan peningkatan kemampuan petugas layanan rehabilitasi, baik pelatihan adiksi maupun pelatihan pelayanan prima. Meningkatnya kualitas layanan rehabilitasi dapat dilihat dari adanya fasilitas fisik dan peralatan yang cukup lengkap, adanya keterampilan petugas yang memadai, tersedia sarana untuk mengetahui kebutuhan klien rehabilitasi, adanya komitmen Klinik BNN Provinsi Jawa Timur untuk melakukan layanan dengan baik.

5. Analisis pengaruh kedisiplinan petugas terhadap kualitas layanan rehabilitasi di Klinik BNNP Jawa Timur

Berdasarkan tabel 3 di atas, pengaruh langsung X2 terhadap Y ditunjukkan dengan sig = 0,040 (sig < 0,05) artinya ada pengaruh kedisiplinan petugas (X2) terhadap kualitas

layanan rehabilitasi (Y). Kedisiplinan petugas memiliki pengaruh sebesar 0,217 terhadap kualitas layanan rehabilitasi.

Penilaian mutu proses dapat dilakukan melalui pengamatan langsung atau dari informasi rekam medis, yang memungkinkan untuk melihat kembali kelebihan atau kelemahan yang mungkin terjadi. Proses pelayanan kesehatan dibagi menjadi dua komponen utama, yaitu “pelayanan teknis dan pengelolaan hubungan interpersonal antara petugas kesehatan dan klien” (Donabedian, 1980)

Peneliti mengasumsikan bahwa dengan meningkatkan kedisiplinan petugas layanan rehabilitasi, maka akan meningkatkan kualitas layanan rehabilitasi di Klinik BNN Provinsi Jawa Timur. Kedisiplinan petugas layanan rehabilitasi dapat dilihat dari ketepatan waktu petugas dalam melaksanakan layanan rehabilitasi, dan layanan rehabilitasi yang dilakukan petugas dilakukan sesuai rencana rawatan klien. Hal tersebut akan mempengaruhi kualitas layanan rehabilitasi yang dapat dilihat dari fasilitas fisik dan peralatan, kehandalan layanan, ketanggapan, jaminan, dan empati petugas layanan.

6. Analisis pengaruh kerjasama antar petugas terhadap kualitas layanan rehabilitasi di Klinik BNNP Jawa Timur

Berdasarkan tabel 3 di atas, pengaruh langsung X3 terhadap Y ditunjukkan dengan sig = 0,032 (sig < 0,05) artinya ada pengaruh kerjasama antar petugas (X3) terhadap terhadap kualitas layanan rehabilitasi (Y). Kerjasama antar petugas memiliki pengaruh sebesar 0,165 terhadap kualitas layanan rehabilitasi.

Penilaian mutu proses dapat dilakukan melalui pengamatan langsung atau dari informasi rekam medis, yang memungkinkan untuk melihat kembali kelebihan atau kelemahan yang mungkin terjadi. Proses pelayanan kesehatan dibagi menjadi dua komponen utama, yaitu “pelayanan teknis dan pengelolaan hubungan interpersonal antara petugas kesehatan dan klien” (Donabedian, 1980)

Peneliti mengasumsikan bahwa dengan meningkatkan kerjasama antar petugas layanan rehabilitasi, maka akan meningkat pula kualitas layanan rehabilitasi di Klinik BNN Provinsi Jawa Timur. Petugas layanan rehabilitasi klinik BNN Provinsi Jawa Timur terdiri dari berbagai macam jabatan tupoksi, antara lain psikolog, dokter, perawat, konselor adiksi, asisten konselor dan petugas administrasi. Oleh karena itu, perlu adanya kerjasama antar petugas layanan yang baik, agar kualitas layanan rehabilitasi juga menjadi baik.

7. Analisis pengaruh kinerja personal petugas terhadap kualitas layanan rehabilitasi di Klinik BNNP Jawa Timur

Berdasarkan tabel 3 di atas, pengaruh langsung Z terhadap Y ditunjukkan dengan sig =

0,000 (sig < 0,05) artinya ada pengaruh kinerja personal petugas (Z) terhadap kualitas layanan rehabilitasi (Y). Kinerja personal petugas memiliki pengaruh sebesar 0,331 terhadap kualitas layanan rehabilitasi.

Hal itu senada dengan penelitian Siburian *et al* (2021). Kinerja pegawai merupakan faktor yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat oleh karena itu instansi pemerintah perlu menerapkan tata cara pelayanan, disiplin kerja yang dimiliki oleh pegawai maka akan berdampak pada pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat.(Siburian et al., 2021)

Peneliti mengasumsikan bahwa dengan meningkatkan kinerja personal petugas layanan rehabilitasi, maka akan meningkat pula kualitas layanan rehabilitasi di Klinik BNN Provinsi Jawa Timur. Dimana kinerja petugas dapat dilihat dari kualitas kinerja petugas, kuantitas kinerja petugas, ketepatan waktu, efektivitas dan kemandirian. Jika beberapa hal tersebut terlihat meningkat, maka akan meningkat pula kualitas layanan rehabilitasi. Kinerja personal petugas dapat dinilai secara rutin oleh manajemen klinik dalam hal ini oleh penanggung jawab klinik BNN Provinsi Jawa Timur.

8. Analisis pengaruh kompetensi petugas terhadap kualitas layanan rehabilitasi di Klinik BNNP Jawa Timur melalui kinerja personal petugas

Dari gambar 2 di atas, dapat diketahui bahwa *one-tailed probability* = 0,04 (sig < 0,05), artinya ada pengaruh yang signifikan kompetensi petugas (X1) terhadap kualitas layanan rehabilitasi (Y) melalui kinerja personal petugas (Z).

Berdasarkan gambar 1 di atas, dapat diketahui bahwa kompetensi petugas memiliki pengaruh tidak langsung sebesar $0,395 \times 0,331 = 0,130$ terhadap kualitas layanan rehabilitasi.

Konsep struktur meliputi sumber daya manusia (jumlah, distribusi, dan kualifikasi tenaga profesional), sumber daya fisik (jumlah, ukuran, peralatan, dan disposisi geografis fasilitas kesehatan), dan keuangan yang dipergunakan untuk memberikan pelayanan kesehatan (mencakup faktor- faktor produksi yang terdiri dari pembiayaan dan penyelenggaraan pelayanan kesehatan baik secara formal dan informal, seperti: asuransi kesehatan). Konsep struktur meliputi aturan organisasi (tata cara petugas kesehatan bekerja dengan baik dalam praktek individu atau kelompok, tata cara penggajian, pengorganisasian staf). Struktur berpengaruh terhadap peningkatan atau mengurangi kemungkinan kinerja yang baik terhadap mutu institusi pelayanan, mutu program, atau mutu sistem. “struktur akan mempengaruhi perencanaan suatu sistem yang baik dan berpengaruh terhadap kinerja petugas yang baik”.(Donabedian, 1980)

Peneliti mengasumsikan bahwa adanya pengaruh kompetensi petugas layanan terhadap meningkatnya kualitas layanan rehabilitasi di Klinik BNN Provinsi Jawa Timur melalui peningkatan kinerja personal petugas. Hal tersebut sesuai yang disampaikan Donabedian, dimana struktur (salah satunya SDM) berpengaruh terhadap kinerja petugas yang selanjutnya mempengaruhi mutu layanan rehabilitasi.

9. Analisis pengaruh kedisiplinan petugas terhadap kualitas layanan rehabilitasi di Klinik BNNP Jawa Timur melalui kinerja personal petugas

Dari gambar 3 di atas, dapat diketahui bahwa *one-tailed probability* = 0,08 ($\text{sig} > 0,05$), artinya tidak ada pengaruh yang signifikan kedisiplinan petugas (X2) terhadap kualitas layanan rehabilitasi (Y) melalui kinerja personal petugas (Z).

Instansi dituntut dapat mencapai kinerja baik secara individual maupun dalam kelompoknya, kinerja merupakan fungsi dari motivasi dan kemampuan, dimana hal ini sangat dibutuhkan dalam menyelesaikan tugas pegawai yang memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja diantaranya adalah kompetensi, disiplin kerja dan motivasi. kompetensi merupakan karakteristik dasar bagi seorang karyawan dalam menghasilkan kinerja yang unggul dalam pekerjaannya dan perannya di perusahaan, karena kompetensi menyangkut dasar kemampuan karyawan yang melibatkan kapasitasnya dalam melaksanakan suatu pekerjaan yang dijalankannya. (Prayogi et al., 2019)

Peneliti mengasumsikan bahwa tidak adanya pengaruh kedisiplinan petugas terhadap kualitas layanan rehabilitasi melalui kinerja personal petugas. Hal itu berarti bahwa melalui kinerja personal petugas, dengan meningkatkan kedisiplinan petugas, tidak berpengaruh pada meningkatnya kualitas layanan rehabilitasi di Klinik BNN Provinsi Jawa Timur. Hal tersebut terjadi dimungkinkan karena ada faktor lain yang lebih berpengaruh terhadap kualitas layanan rehabilitasi melalui kinerja personal petugas, misalnya faktor kompetensi petugas layanan.

10. Analisis pengaruh kerjasama antar petugas terhadap kualitas layanan rehabilitasi di Klinik BNNP Jawa Timur melalui kinerja personal petugas

Dari gambar 4 di atas, dapat diketahui bahwa *one-tailed probability* = 0,04 ($\text{sig} < 0,05$), artinya ada pengaruh yang signifikan kerjasama antara petugas (X3) terhadap kualitas layanan rehabilitasi (Y) melalui kinerja personal petugas (Z).

Berdasarkan gambar 4.11 di atas, dapat diketahui bahwa kerjasama antar petugas memiliki pengaruh tidak langsung sebesar $0,230 \times 0,331 = 0,076$ terhadap kualitas layanan rehabilitasi.

Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Sanyal dan Hisam (Sanyal and Hisam, 2018) menunjukkan bahwa kerjasama tim memiliki hubungan positif yang sangat signifikan dengan kualitas pelayanan. Menurut Gatot & Adisasmito (Basmala Gatot et al., 2005), petugas juga merupakan garda terdepan dalam melakukan pelayanan kesehatan dimana baik buruknya pelayanan kesehatan dapat dinilai dari kinerja petugas. (Riana, 2019)

Penulis mengasumsikan bahwa dengan meningkatkan kerjasama antar petugas, maka akan berpengaruh meningkatkan kualitas layanan rehabilitasi melalui kinerja personal petugas. Hal tersebut dimungkinkan karena kerjasama antar petugas adalah faktor penting dalam meningkatkan kinerja personal petugas, yang berdampak pada meningkatnya kualitas layanan rehabilitasi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian "Pengaruh Pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) terhadap Kualitas Layanan Rehabilitasi di Klinik BNNP Jawa Timur", antara lain: adanya pengaruh langsung kompetensi, kedisiplinan, kerjasama antar petugas terhadap kinerja personal petugas. Adanya pengaruh langsung kompetensi, kedisiplinan, kerjasama antar petugas, kinerja personal petugas terhadap kualitas layanan rehabilitasi. Adanya pengaruh yang signifikan kompetensi petugas dan kerjasama antar petugas terhadap kualitas layanan rehabilitasi melalui kinerja personal petugas. Tidak ada pengaruh yang signifikan kedisiplinan petugas terhadap kualitas layanan rehabilitasi melalui kinerja personal petugas. Dengan adanya penelitian ini diharapkan menjadi masukan bagi manajemen Klinik BNNP Jawa Timur untuk meningkatkan kualitas layanan rehabilitasi, antara lain: 1) Meningkatkan kompetensi petugas layanan rehabilitasi, baik dari segi pengetahuan, keterampilan, motivasi kerja, konsep diri dan karakter pribadi. Hal tersebut dapat dilakukan melalui pelatihan adiksi dan pelatihan pelayanan prima. 2) Meningkatkan kedisiplinan petugas layanan rehabilitasi, baik dalam segi ketaatan waktu dan tanggung jawab kerja. Hal tersebut dapat dilakukan melalui penetapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan uraian tugas setiap petugas. 3) Meningkatkan kerjasama antar petugas, baik dalam segi tanggung jawab, saling berkontribusi, kepercayaan, kekompakan. Hal tersebut dapat dilakukan melalui *capacity building* petugas layanan rehabilitasi di Klinik BNN Provinsi Jawa Timur. 4) Meningkatkan kinerja personal petugas, baik dari segi kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektifitas, dan kemandirian. Hal tersebut dapat dilakukan melalui evaluasi kinerja petugas secara berkala oleh manajemen klinik (Penanggung Jawab Klinik).

DAFTAR PUSTAKA

1. Angrayni, L. (2018). *Efektivitas Rehabilitasi Pecandu Narkotika Serta Pengaruhnya Terhadap Tingkat Kejahatan di Indonesia*. Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia.
2. Donabedian. (1980). *Exploration in Quality Assessment and Monitoring. The Defenition of Quality and Approaches to Its Assessment. Ann Arbor, editor. Vol. 1*. Michigan: Health Administration Press.
3. Saptalia, dkk. (2022). “Pengaruh Kompetensi, Disiplin Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Sekretariat Daerah Pemerintah Kota Palembang”. *Jurnal Bisnis Manajemen dan Ekonomi Vol. 3*.
4. Sinollah, M. (2019). “Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual – Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen)”. *Jurnal Ekonomi dan Ilmu Sosial, 4 (1) pp 45-64 ISSN 2502-4094*.
5. Prayogi. dkk. (2019). “Pengaruh Kompetensi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai”. *FRIMA*.
6. Andrianto, A. (2022). “PENGARUH DISIPLIN KERJA DAN MOTIVASI VOLUNTEER TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. GLOBAL ARROW CABANG SEMARANG”. *SOSHUMDIK*. Vol. 1 (Nomor 2).
7. Lestari, dkk. (2020). “PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN PARTISIPATIF KOMUNIKASI KERJASAMA TIM TERHADAP KINERJA KARYAWAN (Studi kasus pada PT Dika Transindo Jaya Klaten Jawa Tengah)”. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen. 2020 Aug;9(8):1–16*.
8. Siburian, dkk. “Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat di Kantor Kelurahan Sinaksak Kabupaten Simalungun, Sumatera Utara”. *JURNAL GOVERNANCE. 2021;1(2):1–11*.
9. Sanyal, dkk. (2018). “The Impact of Teamwork on Work Performance of Employees: A Study of Faculty Members in Dhofar University”. Available from: www.iosrjournals.org
10. Basmala, dkk. (2005). “HUBUNGAN KARAKTERISTIK PERAWAT, ISI PEKERJAAN DAN LINGKUNGAN PEKERJAAN TERHADAP KEPUASAN KERJA PERAWAT DI INSTALASI RAWAT INAP RSUD GUNUNG JATI CIREBON”. *MAKARA, KESEHATAN, VOL. 9 (NO. 1)*
11. Riana, L. (2019). “Pengaruh Kerjasama Tim dan Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan”. *Psikoborneo Vol 7 (no.1)*.