

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

Titik Trisnowati¹ Henry Sudiyanto² Arief Fardiansyah³

¹Mahasiswa Program Magister Kesehatan Masyarakat Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan
Majapahit Mojokerto

²Dosen Program Magister Kesehatan Masyarakat Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan
Majapahit Mojokerto

³Dosen Prodi S1 Kesehatan Masyarakat Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Majapahit
Mojokerto

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, Performance, Quality

A. PENDAHULUAN

Rehabilitasi merupakan proses pemulihan pecandu dari ketergantungannya serta salah satu bentuk jaminan sosial yang bertujuan untuk mengingat pengguna narkoba atas permintaan sosial agar tidak terkait dengan penyalahgunaan. (Angrayni & 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 elemen dalam penilaian mutu dan kualitas layanan adalah struktur, yang didefinisikan sebagai “karakteristik yang cenderung konsisten dari penyedia layanan kesehatan yang menciptakan lingkungan yang mempengaruhi pelaksanaan layanan kesehatan, mencakup

peralatan, sumber daya yang tersedia, dan kebijakan organisasi” (Donabedian, 1980). Diperlukan pengelolaan SDM yang baik dalam meningkatkan kinerja personal petugas, dan yang berdampak pada kualitas layanan kesehatan. Kasmir menyatakan bahwa “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)

Parasuraman dalam (Sinollah & Masruro, 2019) menyatakan bahwa “dimensi pokok yang menjadi faktor penentu kualitas layanan jasa yaitu 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 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. Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh pengelolaan SDM terhadap kualitas atau mutu layanan rehabilitasi di Klinik BNNP Jawa Timur.

B. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif memanfaatkan metode observasional analitik dengan pendekatan *crossectional*. Penelitian kuantitatif didasarkan pada filsafat positivisme, faktor-faktor risiko serta efeknya. Penelitian ini diarahkan pada suatu populasi atau pengujian tertentu, memanfaatkan instrumen penelitian untuk mengumpulkan informasi, dan membedah informasi faktual yang ditentukan untuk menguji spekulasi yang telah ditemukan. Penelitian ini memanfaatkan teknik total sampling dengan sampel 108 klien layanan rehabilitasi di Klinik BNNP Jawa Timur Tahun 2023. Variabel penelitian ini terdiri dari variabel independen (kompetensi petugas, kedisiplinan petugas, dan kerjasama antar petugas), variabel dependen (kualitas layanan rehabilitasi), dan variabel intervening (kinerja personal petugas). 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 yang diproses telah lolos dari uji asumsi klasik yaitu uji normalitas, uji multikolinieritas, serta uji heteroskedastisitas.

C. HASIL PENELITIAN**1. Pengaruh Langsung**

Pengujian pengaruh langsung yang dilakukan melalui Uji Partial (Uji t). Hasil Uji Partial (Uji T) pada Substruktural I terlihat 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

Tabel 2 tersebut disimpulkan 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. Sementara itu, 39,2% dipengaruhi oleh hal lain yang tidak tercakup dalam penelitian ini.

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

Tabel 1 menjelaskan bahwa pengaruh langsung X1 terhadap Z ditunjukkan dengan nilai sig = 0,001 (sig < 0,05), ini menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan 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

Tabel 1 menunjukkan bahwa ada pengaruh langsung X2 terhadap Z ditunjukkan dengan nilai sig = 0,026 (sig < 0,05), ini menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan 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

Tabel 1 menjelaskan bahwa ada pengaruh langsung X3 terhadap Z ditunjukkan dengan nilai sig = 0,005 (sig < 0,05) artinya terdapat 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.

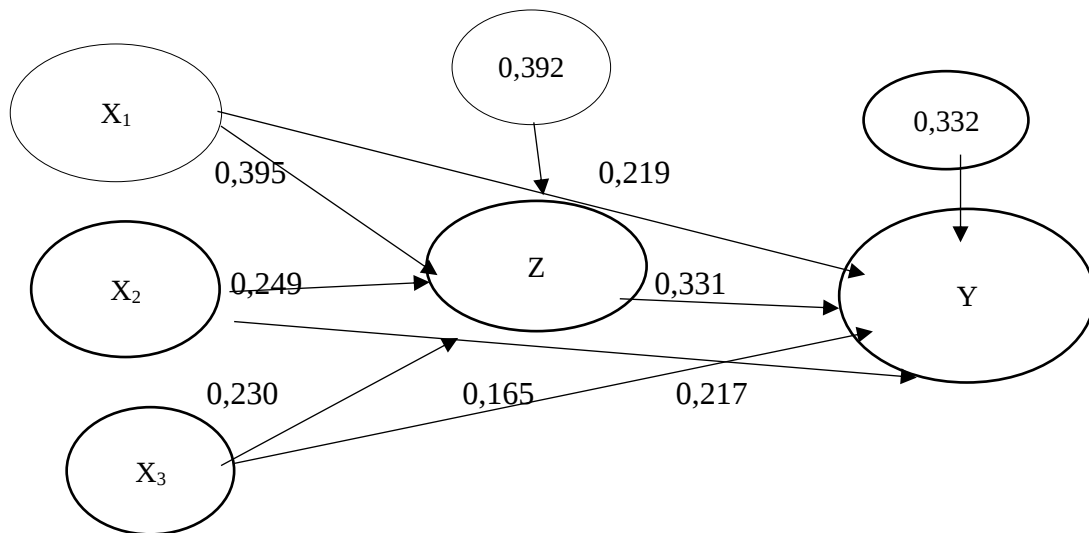
Tabel 4. Model Summary Substruktural II

Model	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

Tabel 4 menunjukkan 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 hal-hal lain yang tidak tercakup dalam penelitian ini.

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



Gambar 1 Model Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Persamaan substruktural :

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

$$Z = 0,395 X_1 + 0,249 X_2 + 0,230 X_3 + 0,392$$

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

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

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

Berdasarkan tabel 3 di atas, pengaruh langsung X₁ terhadap Y ditunjukkan dengan nilai sig = 0,049 (sig < 0,05) ini menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan kompetensi petugas (X₁) 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 X₂ terhadap Y ditunjukkan dengan nilai sig = 0,040 (sig < 0,05) ini menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan kedisiplinan petugas (X₂) 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 X₃ terhadap Y ditunjukkan dengan nilai sig = 0,032 (sig < 0,05) ini menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan kerjasama antar petugas (X₃) 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 nilai $\text{sig} = 0,000$ ($\text{sig} < 0,05$) ini menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan 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.

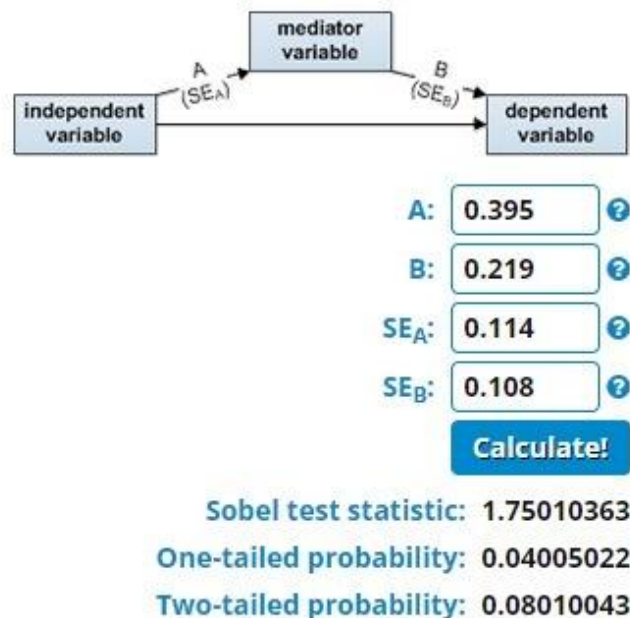
$a = \text{koefisien X1 terhadap Z} = 0,395$

$b = \text{koefisien X1 terhadap Y} = 0,219$

$S_a = \text{Standar error X1 terhadap Z} = 0,114$

$S_b = \text{Standar error X1 terhadap Y} = 0,108$

Hasil Uji Sobel dapat dipahami pada gambar berikut.



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

Dari gambar 2 di atas, dapat disimpulkan bahwa *one-tailed probability* = 0,04 ($\text{sig} < 0,05$), dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan kompetensi petugas (X1) terhadap kualitas layanan rehabilitasi (Y) melalui

kinerja personal petugas (Z).

Berdasarkan gambar 1 tersebut di atas, dapat disimpulkan 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.

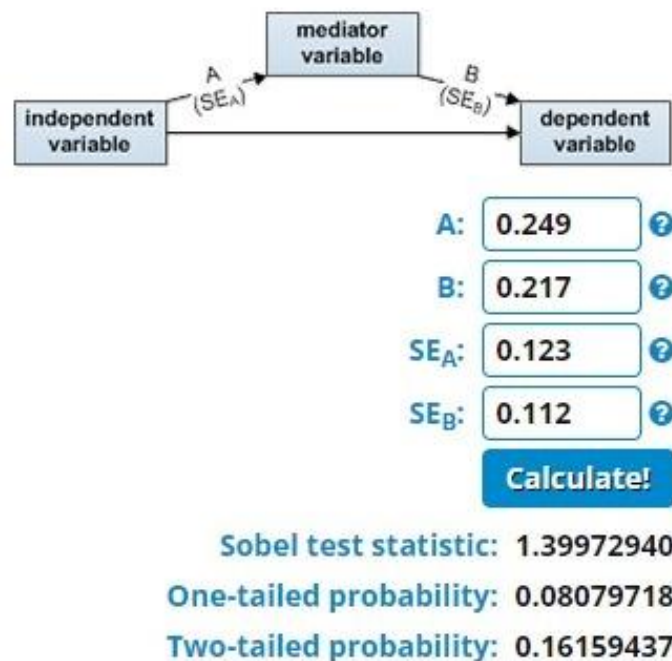
a = koefisien X2 terhadap Z = 0,249

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 tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa *one-tailed probability* = 0,08 (sig > 0,05), ini menunjukkan terdapat 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.

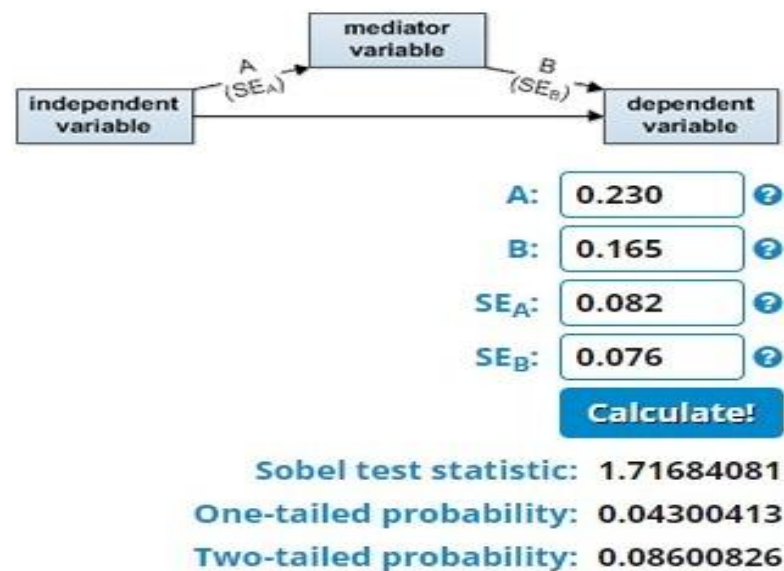
a = koefisien X3 terhadap Z = 0,230

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). Pada gambar 1 tersebut dapat disimpulkan bahwa kerjasama antar petugas memiliki pengaruh tidak langsung sebesar $0,230 \times 0,331 = 0,076$ terhadap kualitas layanan rehabilitasi.

D. PEMBAHASAN

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

Tabel 1 menjelaskan pengaruh langsung X1 terhadap Z ditunjukkan melalui nilai $\text{sig} = 0,001$ ($\text{sig} < 0,05$) artinya terdapat pengaruh kompetensi petugas (X1) terhadap kinerja personal petugas (Z). Kompetensi petugas memiliki pengaruh sebesar 0,395 terhadap kinerja personal petugas.

Menurut Ardiansyah, peningkatan kinerja petugas, baik secara individu maupun kelompok, akan meningkatkan kompetensi petugas secara keseluruhan. Kompetensi adalah aspek krusial yang harus dimiliki oleh seorang petugas untuk melaksanakan tugasnya dengan efektif. Menurut Zakki, penilaian kinerja adalah aspek yang tidak terpisahkan dari organisasi dan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi. (Prayogi et al., 2019)

Peneliti mengasumsikan bahwa untuk meningkatkan kinerja personal petugas, maka dapat dilaksanakan 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

Tabel 1 menjelaskan pengaruh langsung X2 terhadap Z ditunjukkan melalui $\text{sig} = 0,026$ ($\text{sig} < 0,05$) artinya terdapat pengaruh kedisiplinan petugas (X2) terhadap kinerja personal petugas (Z). Kerjasama petugas memiliki pengaruh sebesar 0,249 terhadap kinerja personal petugas.

Kinerja adalah pemeriksaan antara hasil kerja yang diraih oleh pegawai dengan pedoman yang telah ditetapkan oleh organisasi. Selain itu, kinerja juga mengacu pada hasil yang diperoleh seorang, baik dalam hal kualitas maupun kuantitas, sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Kasmir menyatakan bahwa “hal-hal yang dapat mempengaruhi kinerja, antara lain: kemampuan, pengetahuan, rancangan kerja, kepribadian, motivasi, kepemimpinan, gaya kepemimpinan, budaya organisasi, kepuasan kerja, lingkungan kerja, loyalitas karyawan, komitmen dan disiplin kerja”. (Saptalia et al., 2022)

Wexley dan Yuki mengidentifikasi beberapa hal yang mempengaruhi kinerja meliputi disiplin kerja serta motivasi. Disiplin dalam bekerja sangat krusial untuk mencapai kinerja terbaik, dengan memiliki disiplin, pegawai yang berusaha sebaik mungkin dalam menyelesaikan tugasnya, sehingga hasil kerja yang dicapai akan lebih baik. (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

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

Menurut Widhijawati, kolaborasi atau kerja sama merupakan elemen penting selain budaya kerja yang diperlukan dalam setiap asosiasi yang perlu menggarap pamerannya. Budaya kolaborasi di tempat kerja dapat meningkatkan rasa percaya diri dan meningkatkan kinerja dengan melibatkan seluruh profesional kesehatan dalam proses penetapan aturan kerja melalui ide mereka sendiri. Berbeda dengan jenis kelompok kerja lainnya, kolaborasi memerlukan individu yang berdedikasi untuk mengkoordinasikan tugas. Dengan demikian, kolaborasi merupakan mekanisme dimana sekelompok orang dengan kemampuan berbeda bekerja sama untuk meraih tujuan bersama. (Lestari & 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

Tabel 4 menjelaskan pengaruh langsung X1 terhadap Y ditunjukkan dengan $\text{sig} = 0,049$ ($\text{sig} < 0,05$) artinya terdapat pengaruh kompetensi petugas (X1) terhadap kualitas layanan rehabilitasi (Y). Kompetensi petugas memiliki pengaruh sebesar 0,219 terhadap kualitas layanan rehabilitasi.

Atribut pertama dalam penilaian mutu dan kualitas layanan adalah struktur, yang diartikan sebagai “karakteristik yang cenderung konsisten dari penyedia layanan kesehatan yang menciptakan lingkungan yang memengaruhi pelaksanaan layanan kesehatan, termasuk peralatan, sumber daya yang tersedia, dan kebijakan organisasi”.(Donabedian, 1980). Konsep struktur salah satunya meliputi sumber daya manusia (jumlah, distribusi, dan kualifikasi tenaga profesional).

Peneliti mengansumsikan 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

Hasil penelitian menjelaskan pengaruh langsung X2 terhadap Y ditunjukkan dengan $\text{sig} = 0,040$ ($\text{sig} < 0,05$) 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 observasi langsung atau analisis informasi rekam medis, yang memungkinkan penilaian terhadap kekuatan dan kelemahan yang mungkin ada. Proses pelayanan kesehatan terbagi menjadi dua komponen utama : “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.

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

Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh langsung X3 terhadap Y ditunjukkan dengan $\text{sig} = 0,032$ ($\text{sig} < 0,05$) 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 observasi langsung atau analisis informasi rekam medis, yang memungkinkan penilaian terhadap kekuatan dan kelemahan yang mungkin ada. Proses pelayanan kesehatan terbagi menjadi dua komponen utama : “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. Dengan demikian, perlu adanya kerjasama antar petugas layanan yang baik, agar kualitas layanan rehabilitasi juga menjadi baik.

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

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada 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.

Hal itu senada dengan penelitian Siburian *et al* (2021). Kinerja pegawai adalah faktor krusial dalam meningkatkan mutu layanan kepada masyarakat. Dengan demikian, instansi pemerintah diharapkan menerapkan prosedur pelayanan yang baik. Disiplin kerja petugas akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang mereka berikan 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.

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

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan kompetensi petugas (X1) terhadap kualitas layanan rehabilitasi (Y) melalui kinerja personal petugas (Z). Gambar 1 di atas menunjukkan kompetensi petugas memiliki pengaruh tidak langsung sebesar $0,395 \times 0,331 = 0,130$ terhadap kualitas layanan rehabilitasi.

Konsep struktur meliputi sumber daya manusia (termasuk jumlah, distribusi, dan kualifikasi tenaga profesional), sumber daya fisik (seperti jumlah, ukuran, peralatan, dan lokasi fasilitas kesehatan), serta keuangan yang digunakan untuk pelayanan kesehatan (meliputi faktor- faktor produksi yang meliputi faktor-faktor

produksi seperti pembiayaan dan penyelenggaraan pelayanan kesehatan baik secara formal dan informal, seperti: asuransi kesehatan). Selain itu, konsep struktur juga mencakup aturan organisasi (tata cara petugas kesehatan bekerja dengan baik dalam praktek individu atau kelompok, tata cara penggajian, pengorganisasian staf). Struktur memiliki dampak signifikan terhadap peningkatan atau penurunan kualitas kinerja, baik pada mutu institusi, program, maupun sistem pelayanan. Sebagaimana dinyatakan, “struktur akan mempengaruhi perencanaan sistem yang baik dan berdampak pada kinerja petugas yang optimal”.(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.

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

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan kedisiplinan petugas (X2) terhadap kualitas layanan rehabilitasi (Y) melalui kinerja personal petugas (Z). Organisasi diminta dapat meraih kinerja (individual dan kelompok). Kinerja merupakan hasil dari motivasi serta kemampuan, dimana hal ini sangat diperlukan dalam menuntaskan tugas pegawai yang memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Beberapa hal yang dapat mempengaruhi kinerja antara lain kompetensi, disiplin kerja serta motivasi. Kompetensi adalah kualitas mendasar yang memungkinkan seorang pegawai untuk bekerja pada tingkat yang lebih tinggi baik dalam pekerjaannya maupun posisinya dalam perusahaan. Kemampuan dasar pegawai yang mempengaruhi kemampuannya dalam menyelesaikan tugas yang diberikan termasuk dalam kompetensi.(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 layanan rehabilitasi melalui kinerja personal petugas, misalnya faktor kompetensi petugas layanan.

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

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan kerjasama antara petugas (X3) terhadap kualitas layanan rehabilitasi (Y) melalui kinerja personal petugas (Z).

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

Penelitian yang dilaksanakan Sanyal dan Hisam (Sanyal & Hisam, 2018) menunjukkan bahwa kerjasama memiliki hubungan positif yang sangat signifikan dengan mutu layanan. Gatot & Adisasmito (Basmala Gatot et al., 2005), juga

menjelaskan bahwa petugas kesehatan merupakan ujung tombak dalam pelayanan, sehingga mutu pelayanan kesehatan dapat dievaluasi dari kinerja petugas tersebut. (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.

9. PENUTUP

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. Penelitian ini dapat menjadi kontribusi berharga 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

- Andrianto, A., Ratnawati, H., & Putranti, D. (2022). *PENGARUH DISIPLIN KERJA DAN MOTIVASI VOLUNTEER TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. GLOBAL ARROW CABANG SEMARANG* (Vol. 1, Issue 2).
- Angrayni, L., & Yusliati. (2018). *Efektivitas Rehabilitasi Pecandu Narkotika Serta Pengaruhnya Terhadap Tingkat Kejahatan di Indonesia*. Uwais Inspirasi Indonesia.
- Basmala Gatot, D., Adisasmito, W., Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, D., & Kesehatan Masyarakat, F. (2005). *HUBUNGAN KARAKTERISTIK PERAWAT, ISI PEKERJAAN DAN LINGKUNGAN PEKERJAAN TERHADAP KEPUASAN KERJA PERAWAT DI INSTALASI RAWAT INAP RSUD GUNUNG JATI CIREBON*. In *JUNI* (Vol. 9, Issue 1).

- Donabedian. (1980). *Exploration in Quality Assessment and Monitoring. The Defenition of Quality and Approaches to Its Assessment* (Ann Arbor, Ed.; Vol. 1). Health Administration Press.
- Lestari, P., & Wahyuni, D. U. (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*, 9(8), 1–16.
- Prayogi, M. A., Lesmana, M. T., & Siregar, L. H. (2019). Pengaruh Kompetensi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *FRIMA*.
- Riana, L. W. (2019). *Pengaruh Kerjasama Tim dan Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan*. 7(1), 76–82.
- Sanyal, S., & Hisam, M. W. (2018). *The Impact of Teamwork on Work Performance of Employees: A Study of Faculty Members in Dhofar University*. 20, 15–22. <https://doi.org/10.9790/487X-2003011522>
- Saptalia, H., Idris, M., & Asiati, D. I. (2022). *Pengaruh Kompetensi, Disiplin Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Sekretariat Daerah Pemerintah Kota Palembang* (Vol. 3, Issue 4).
- Siburian, E. S., Gosal, R., & Monintja, D. K. (2021). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat di Kantor Kelurahan Sinaksak Kabupaten Simalungun, Sumatera Utara. *JURNAL GOVERNANCE*, 1(2), 1–11.
- Sinollah, & Masruro. (2019). Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual – Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen). *Urnal Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 4 (1). Pp. 45-64. ISSN 2502-4094.