

**PENGARUH LAYANAN REHABILITASI TERHADAP KUALITAS
HIDUP MANTAN PECANDU NARKOTIKA DALAM MENJALANI
REHABILITASI DI KLINIK PRATAMA BNN
KOTA SAWAHLUNTO**

**Effect of Rehabilitation Services on the Quality of Life of Former Drug
Addicts Undergoing Rehabilitation at the BNN Pratama Clinic
in Sawahlunto City**

Hasta Henwi Mincia & Yuliarti

Universitas Negeri Padang

hastahenwimincia526@gmail.com; yuliarti@fis.unp.ac.id

Article Info:

Submitted:	Revised:	Accepted:	Published:
Sep 20, 2025	Oct 10, 2025	Oct 22, 2025	Oct 27, 2025

Abstract

The recurrence of drug use among clients after undergoing rehabilitation highlights the need to improve the quality of rehabilitation services to support long-term recovery. This study aims to analyze the effect of rehabilitation services on the quality of life of former drug addicts at the Pratama Clinic of the National Narcotics Board (BNN) in Sawahlunto City. A quantitative approach was used with a descriptive method and simple linear regression analysis. The population consisted of 35 rehabilitation clients from 2023–2024, all of whom were selected as the sample using a total sampling technique. Data were collected using a questionnaire that had been tested for validity and reliability (Cronbach's Alpha > 0.6). The analysis results show that rehabilitation services have a positive and significant effect on clients' quality of life, with a correlation coefficient (R) of 0.485 and a coefficient of determination (R²) of 0.235, indicating that

rehabilitation services contribute 23.5% to the improvement of former addicts' quality of life. The *t*-test yielded a value of $t = 3.185$ with a significance level of $0.003 < 0.05$, thus supporting the hypothesis. These findings reinforce the *SERVQUAL* theory, which emphasizes the importance of empathy, reliability, and responsiveness in rehabilitation services to support sustainable recovery and social reintegration of clients.

Keywords: Rehabilitation Services; Quality of Life; Former Drug Addicts; *SERVQUAL*; Social Reintegration

Abstrak: Fenomena kembalinya klien menggunakan narkoba setelah menjalani rehabilitasi menunjukkan pentingnya peningkatan mutu layanan rehabilitasi guna menunjang keberhasilan pemulihan jangka panjang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh layanan rehabilitasi terhadap kualitas hidup mantan pecandu narkoba di Klinik Pratama BNN Kota Sawahlunto. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif dan analisis regresi linear sederhana. Populasi terdiri dari 35 klien rehabilitasi tahun 2023–2024 yang seluruhnya dijadikan sampel melalui teknik *total sampling*. Instrumen pengumpulan data berupa kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya (Cronbach's Alpha $> 0,6$). Hasil analisis menunjukkan bahwa layanan rehabilitasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas hidup klien, dengan nilai koefisien korelasi (*R*) sebesar 0,485 dan koefisien determinasi (*R*²) sebesar 0,235, yang berarti layanan rehabilitasi memberikan kontribusi sebesar 23,5% terhadap peningkatan kualitas hidup mantan pecandu narkoba. Uji *t* menghasilkan nilai $t_{hitung} = 3,185$ dengan signifikansi $0,003 < 0,05$, sehingga hipotesis diterima. Temuan ini memperkuat teori *SERVQUAL*, yang menekankan pentingnya dimensi empati, keandalan, dan responsivitas dalam layanan rehabilitasi untuk mendukung keberhasilan pemulihan dan reintegrasi sosial klien secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Layanan Rehabilitasi; Kualitas Hidup; Mantan Pecandu Narkoba; *SERVQUAL*; Reintegrasi Sosial.

PENDAHULUAN

Narkoba merupakan zat atau obat yang apabila masuk ke dalam tubuh, terutama otak atau susunan saraf pusat, dapat menyebabkan gangguan kesehatan fisik, psikis, dan fungsi sosialnya karena terjadi kebiasaan, ketagihan “adiksi”, serta ketergantungan “dependensi” terhadap narkoba sebagaimana yang diungkapkan Istati dalam (Lavenia, 2020). Penyalahgunaan narkoba tetap menjadi masalah kesehatan publik dan keamanan yang meningkat secara global, termasuk Indonesia. Menurut hasil Survei Nasional Penyalahgunaan Narkoba BNN mengungkapkan bahwa prevalensi dua tahun-terakhir naik dari tahun 2019 sebesar 1,80% menjadi 1,95% tahun 2021 untuk kelompok berusia 15-64 tahun yang menggunakan narkoba. Situasi serupa telah terkonfirmasi di Sumatera Barat melalui beberapa pengungkapan signifikan yang menunjukkan tingginya intensitas peredaran narkoba.

Polisi menangkap satu orang tersangka baru sebagai kurir atau pengantar barang narkoba terkait kasus peredaran sabu-sabu terbesar di Sumbar dengan jumlah sebanyak 41,4 kilogram. BNNP Sumbar juga menggagalkan pengiriman 53 paket besar narkoba jenis ganja dengan total berat mencapai 50,967,58 pada operasi pemberantasan dari Panyabungan ke Kota Padang pada Selasa, 21 Januari 2025. Berdasarkan data Direktorat Reserse Narkoba Polisi Daerah Sumatera Barat (Ditresnarkoba Polda Sumbar) tahun 2020 menyatakan, jumlah pengedar, kurir dan pengguna Narkoba terjadi peningkatan, peningkatan ini terjadi sejak 2018 sampai 2020 (Laurensius S, 2020).

Secara normatif, dalam kerangka hukum Indonesia mewajibkan bagi penyalahguna narkoba dan korban penyalahgunaan Narkoba untuk menjalani rehabilitasi medis dan rehabilitasi sosial dalam Pasal 54 Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2009 tentang Narkoba. Kemudian di pasal 57, menegaskan bahwa kegiatan rehabilitasi medis dan sosial diselenggarakan oleh instansi pemerintah atau masyarakat melalui pendekatan keagamaan dan tradisional. Sehubungan dengan hal tersebut, pemerintah memainkan perannya dengan meluncurkan program rehabilitasi yang didasarkan pada Peraturan Badan Narkoba Nasional Nomor 6 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Rehabilitasi Berkelanjutan. Program rehabilitasi dirancang dengan menekankan standar kualitas layanan untuk memastikan proses pemulihan yang optimal dan tepat sasaran (BNN., 2022).

Program rehabilitasi bertujuan untuk memperbaiki kehidupan pecandu narkoba dengan mengurangi dampaknya terhadap kualitas hidup mereka terhadap kesehatan fisik, mental, dan sosial. Rupanya, sebagian besar pecandu narkoba mampu kembali menjalani kehidupan normal di masyarakat setelah menjalani rehabilitasi (Nasution & Prasetyo, 2024). Adanya gangguan penggunaan zat narkoba secara signifikan bisa mengganggu kualitas hidup individu, baik mengganggu kesehatan fisik, kesehatan psikologis, keterlibatan dalam pekerjaan, ekonomi, hubungan sosial (Nova et al., 2024). Kualitas hidup sangat berkaitan dengan proses pemulihan karena menyangkut banyak dimensi kehidupan (Rondonuwu & Huwae, 2023).

Menurut Laporan Data Penyalahguna dan Pecandu Narkoba Klinik Pratama BNN Kota Sawahlunto Rawat Jalan Jumlah pecandu narkoba yang telah menjalani rehabilitasi pada tahun 2023 berjumlah 20 orang dan pada tahun 2024 berjumlah 15 orang. Klien rehabilitasi di Klinik Pratama BNN Kota Sawahlunto rata-rata terindikasi penyalahgunaan zat jenis alkohol, ganja, sabu, ekstasi dan lem. Pada proses rehabilitasi, Klinik Pratama BNN

kota Sawahlunto memiliki fasilitas layanan rehabilitasi seperti ruangan konsultasi, administrasi, pemeriksaan kesehatan fisik dan pemeriksaan urine, sudah memadai. Fasilitas ini memungkinkan kegiatan dilakukan di ruangan terpisah. Selain itu, petugas rehabilitasi di Klinik Pratama BNN Kota Sawahlunto dalam menghadapi klien sudah memiliki sertifikasi dan kemampuan intelegensi untuk memahami perasaan klien dan memberikan perhatian untuk pemulihan klien terhadap masalahnya.

Dalam penelitian (Herdriani & Samputra, 2021), menganalisis pengaruh layanan rehabilitasi terhadap kualitas hidup warga binaan pemasyarakatan di Lapas Narkotika Klas II A Jakarta. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh signifikan dan positif antara kesehatan psikologis, hubungan sosial, kesehatan fisik dengan kualitas hidup. Namun lingkungan tidak mempengaruhi kualitas hidup secara statistik. Kemudian, penelitian (Tika, 2018), yang membahas mengenai efektivitas kinerja Klinik Pratama BNN Provinsi Sumatera Utara dalam merehabilitasi rawat jalan pecandu narkotika. Hasil temuan ditemukan faktor pendukung dalam efektifitas kinerja Klinik Pratama BNN yakni pencapaian target, penyesuaian diri, kepuasan kerja dan tanggung jawab, sementara faktor penghambat berupa anggaran yang minim, kurangnya tenaga medis dan kurangnya sarana prasarana. Berangkat dari kedua temuan tersebut, penelitian ini mengisi celah untuk menilai secara langsung apakah kualitas layanan benar-benar berdampak pada kualitas hidup mantan pecandu narkoba pada Klinik Pratama BNN Kota Sawahlunto.

Penelitian ini akan menguji teori kualitas layanan sebagai variabel X terhadap model konsep kualitas hidup sebagai variabel Y, untuk menentukan sejauh mana kualitas layanan yang dirasakan oleh mantan pecandu narkoba berkorelasi dengan peningkatan kualitas hidup mereka. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam (Sinollah & Masruroh, 2019), kualitas layanan terdiri lima indikator yakni bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), empati (*emphaty*), daya (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*). Sementara itu, model konsep kualitas hidup menurut World Health Organization Quality of Life 1997 dalam (Sugawara & Nikaido, 2014), terdapat 4 domain yakni domain kesehatan fisik, domain psikologis, domain hubungan sosial, dan domain lingkungan Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan, maka fokus penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana pengaruh layanan rehabilitasi terhadap kualitas hidup mantan pecandu narkoba di BNN Kota Sawahlunto. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui sejauh mana pengaruh layanan rehabilitasi terhadap kualitas hidup mantan pecandu narkoba di Klinik Pratama BNN Kota Sawahlunto.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif asosiatif. Menurut (Sugiyono, 2021), penelitian asosiatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih, mencari peranan, pengaruh, dan hubungan yang bersifat sebab-akibat, yaitu antara variabel bebas (independen) dan variabel terikat (dependen). Adapun lokasi penelitian dilakukan di Klinik Pratama BNN Kota Sawahlunto. Sampel penelitian ditujukan kepada klien rehabilitasi pada tahun 2023-2024 yang berjumlah 35 orang dengan metode total sampel. Penelitian ini dilakukan selama 1 bulan yaitu 30 Juni sampai 30 Juli 2025. Data penelitian dikumpulkan secara langsung oleh peneliti menggunakan kuesioner (angket) yang dibagikan kepada responden. Instrumen penelitian dengan bentuk 5 *skala likert* yang didasarkan pada indikator yang tersedia pada variabel kualitas layanan. Validitas instrumen diuji dengan membandingkan membandingkan antara *koefisiensi korelasi* (r) dengan nilai r tabel signifikansi 5% atau $0,05=0,361$, sedangkan reliabilitas diuji menggunakan *Cronbach's Alpha* dengan hasil reliabel $> 0,60$.

Analisis data penelitian ini menggunakan pendekatan statistik yang dibantu dengan aplikasi SPSS Versi 15.0. Analisis data penelitian ini diawali dengan analisis deskriptif menggunakan Total Capaian Responden (TCR). Kemudian, dilakukan uji asumsi klasik meliputi normalitas, linearitas, dan homogenitas memastikan data memenuhi persyaratan analisis parametrik. Selanjutnya data dianalisis menggunakan analisis regresi linear sederhana untuk memprediksi nilai variabel dependen dalam hubungannya dengan variabel independen. Uji hipotesis dilakukan untuk menilai apakah dugaan hubungan dalam penelitian. Terakhir, Analisis Koefisien Determinasi (R^2) untuk mengetahui seberapa besar sumbangan pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen (Wulan Nuraniyisa & Adrie Putra, 2024).

HASIL

Karakteristik Responden

Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan angket kepada klien mantan pecandu narkoba yang telah menjalani rehabilitasi di Klinik Pratama BNN Kota Sawahlunto sebanyak 35 orang. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan menyebar angket kepada responden. Karakteristik responden dalam penelitian ini

difokuskan pada kategori jenis kelamin, usia, dan zat yang terindikasi, seperti yang ditunjukkan pada tabel 1 :

Tabel 1. Karakteristik Responden

Aspek	Keterangan	Frekuensi	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	32	91,43%
	Perempuan	3	8,57%
	Total	35	100%
Usia	< 20 Tahun	8	22.9%
	21 - 30 Tahun	11	31.4%
	31 - 40 Tahun	12	34.3%
	> 40 Tahun	4	11.4%
	Total	35	100.0%
Zat yang terindikasi	Ganja	6	17.1%
	Sabu	4	11.4%
	Ekstasi	3	8.6%
	Alkohol	2	5.7%
	Lem	3	8.6%
	Lebih dari 1 zat	17	48.6%
	Total	35	100.0%

Sumber: Hasil Penelitian 2025 (data diolah)

Berdasarkan tabel 1, mantan pecandu narkoba selaku responden yang telah menjalani rehabilitasi di Klinik Pratama BNN Kota Sawahlunto didominasi oleh laki-laki sebanyak 32 orang dengan persentase 91,43%, sedangkan perempuan hanya 3 orang saja dengan persentase 8,57%. Dari segi umur, didominasi oleh responden yang berusia 31 – 40 tahun sebanyak 12 orang, usia 21 – 30 tahun sebanyak 11, dan terakhir usia 40 tahun hanya 4 orang. Sementara itu, dari segi zat yang terindikasi, zat yang paling banyak terindikasi yaitu lebih dari 1 zat sebanyak 17 orang dengan persentase 48,6% dan zat yang paling sedikit terindikasi adalah alkohol sebanyak 2 orang dengan presentasi 5,7%.

Analisis Hasil Penelitian

Total Capaian Responden (TCR) Indikator Variabel

Variabel kualitas layanan dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan 19 indikator. Deskripsi Total Capaian Responden (TCR) indikator variabel kualitas layanan pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 2. Deskripsi TCR Variabel Kualitas Layanan

Indikator Variabel	Mean	TCR	N	Kategori
Tersedia fasilitas seperti ruang tunggu yang nyaman	2.7	53.1	35	Rendah
Peralatan yang digunakan dalam proses rehabilitasi dalam kondisi baik dan memadai	2.1	41.7	35	Rendah
Informasi terkait layanan rehabilitasi mudah diakses (misalnya brosur, papan informasi, atau website)	2.6	52.6	35	Rendah
Toilet yang digunakan untuk pelayanan terlihat kurang bersih	2.1	41.7	35	Rendah
Proses layanan berjalan tanpa penundaan yang tidak perlu	2.1	41.7	35	Rendah
Petugas selalu memberikan respon yang baik apabila terdapat kesulitan dalam pelayanan	3.0	60.6	35	Sedang
Petugas ramah dalam memberikan pelayanan	2.6	52.6	35	Rendah
Petugas rehabilitasi menjalankan prosedur sesuai dengan yang telah dijadwalkan	2.7	53.1	35	Rendah
Layanan rehabilitasi diberikan secara konsisten dan tepat waktu	2.1	53.1	35	Rendah
Petugas mampu menyelesaikan masalah pasien sesuai dengan standar prosedur	2.6	52.0	35	Rendah
Proses pelayanan berlangsung lambat dan tidak efisien	2.7	54.3	35	Rendah
Petugas menunjukkan kemampuan dan pengetahuan yang baik dalam memberikan layanan	3.7	73.1	35	Sedang
Klien merasa aman dan nyaman saat mengikuti program rehabilitasi	2.5	50.9	35	Rendah
Klien percaya terhadap kerahasiaan data dan informasi pribadi klien selama rehabilitasi	2.9	57.7	35	Sedang
Klien merasa tidak yakin bahwa informasi yang diterima benar dan akurat	2.2	44.0	35	Rendah
Petugas menunjukkan kepedulian terhadap kondisi klien secara pribadi	2.6	52.0	35	Rendah
Klien merasa didengarkan dan dihargai selama mengikuti program rehabilitasi	3.5	69.1	35	Sedang
Petugas melayani klien dengan sopan dan ramah	3.0	59.4	35	Sedang
Klien merasa tidak mendapat perhatian yang layak	2.9	58.9	35	Sedang
Rata-Rata Kualitas Pelayanan	2.7	53.8	35	Rendah

Sumber: Hasil Penelitian 2025 (data diolah)

Pada tabel 2, dapat dilihat bahwa rata-rata untuk skor tingkat kualitas layanan Klinik Pratama BNN Kota Sawahlunto terkesan kurang baik yaitu dengan rata-rata 2,7 bila diukur dengan rentang 1-5. Dengan demikian dapat diinterpretasikan bahwa tingkat kualitas layanan rehabilitas di Klinik Pratama BNN Kota Sawahlunto dapat dinyatakan kurang baik. Hal ini terbukti dengan hasil pengolahan data yang terdapat pada tabel 2 yang menunjukkan angka rata ratanya adalah 53,8.

Selanjutnya, Variabel kualitas hidup dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan 16 indikator. Deskripsi Total Capaian Responden (TCR) indikator variabel pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 3 berikut ini :

Tabel 3. Deskripsi TCR Variabel Kualitas Hidup

Indikator variable	Mean	TCR	N	Kategori
Klien merasa kondisi fisik nya semakin membaik selama rehabilitasi	3.3	65.7	35	Sedang
Klien memiliki cukup energi untuk menjalani aktivitas sehari-hari	3.1	61.7	35	Sedang
Saya dapat tidur dengan nyenyak dan cukup	2.5	49.1	35	Rendah
Klien merasa tidak bisa beraktivitas normal tanpa mengonsumsi obat	2.8	56.0	35	Sedang
Klien merasa lebih tenang dan tidak mudah cemas	3.1	61.1	35	Sedang
Klien merasa lebih percaya diri setelah menjalani rehabilitasi	3.2	64.0	35	Sedang
Klien merasa dapat mengendalikan pikiran negatif dan stress	2.8	56.6	35	Sedang
Klien merasa rendah diri dibandingkan dengan orang lain	2.1	41.7	35	Rendah
Klien merasa diterima kembali di lingkungan sosial nya	2.5	50.9	35	Rendah
Klien memiliki kesempatan untuk bersosialisasi selama dan setelah rehabilitasi	3.1	61.1	35	Sedang
Klien merasa mendapatkan dukungan dari keluarga atau orang terdekat	2.9	57.1	35	Sedang
Klien cenderung merasa kesepian karena jarang berinteraksi dengan orang lain	3.7	74.3	35	Sedang
Lingkungan tempat klien tinggal nyaman dan mendukung kesehatannya	2.7	54.3	35	Rendah
Klien mudah mendapatkan pelayanan kesehatan ketika klien membutuhkannya	2.7	53.7	35	Rendah
Klien merasa aman tinggal di lingkungan tempat tinggal nya	2.7	53.1	35	Rendah
Klien merasa tidak memiliki kendali atas kondisi lingkungan nya	2.6	51.4	35	Rendah
Rata- Rata Kualitas Hidup	2.9	57.0	35.0	Sedang

Sumber: Hasil Penelitian 2025 (data diolah)

Pada tabel 3, dapat dilihat bahwa rata-rata untuk skor tingkat kualitas hidup di Klinik Pratama BNN Kota Sawahlunto terkesan baik yaitu dengan rata-rata 2,9 bila diukur dengan rentang 1-5. Dengan demikian dapat diinterpretasikan bahwa tingkat kualitas hidup di Klinik Pratama BNN Kota Sawahlunto dapat dinyatakan baik. Hal ini terbukti dengan hasil pengolahan data yang terdapat pada tabel 3 yang menunjukkan angka rata ratanya adalah 57,0.

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Tabel 4. Hasil Uji Normalitas

	Kolmogorov-Smirnov(a)			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	df	Sig.
VAR00001	,110	35	,200(*)	,948	35	,097
VAR00002	,133	35	,125	,939	35	,051

Sumber : Hasil Penelitian 2025 (data diolah)

Hasil dari uji normalitas menunjukkan bahwa kedua variabel memenuhi asumsi normalitas pada tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$. Untuk VAR00001, nilai signifikansi *Kolmogorov-Smirnov* adalah 0,200 dan *Shapiro-Wilk* adalah 0,097. Sedangkan untuk VAR00002, nilai signifikansi *Kolmogorov-Smirnov* adalah 0,125 dan *Shapiro-Wilk* adalah 0,051.

2. Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dari dua variabel mempunyai hubungan linear atau tidak secara signifikan. Hasil uji linearitas menunjukkan bahwa hubungan VAR00001 dan VAR00002 bersifat linear dengan nilai signifikansi yang lebih besar dari 0,05. Hasil uji linearitas dapat dilihat pada tabel 5 berikut :

Tabel 5. Hasil Uji Linearitas

				Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
(Combined)				657,888	17	38,699	,690	,774
VAR00001	*	Between	Linearity	115,367	1	115,367	2,058	,170
		Groups	Deviation from	542,521	16	33,908	,605	,840
VAR00002			Linearity					
Within Groups				953,083	17	56,064		
Total				1610,971	34			

Sumber : Hasil Penelitian 2025 (data diolah)

3. Uji Homogenitas

Tabel 6. Hasil Uji Homogenitas

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
x	,019	1	33	,891
y	,293	1	33	,592

Sumber : Hasil Penelitian 2025 (data diolah)

Hasil uji pada tabel 6 dapat diketahui bahwa kedua variabel memiliki nilai signifikansi yang lebih besar dari 0,05 dengan demikian data tersebut adalah data homogen karena memiliki variansi yang sama. (Karena untuk variabel X dan Y memiliki rata-rata yang sama dan penyebaran data nya seragam).

Analisis Regresi Linear Sederhana

Setelah instrumen penelitian dinyatakan valid dan reliabel serta model regresi terbukti memenuhi asumsi klasik, langkah selanjutnya adalah melakukan analisis regresi linear sederhana. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana variabel independen, yaitu kualitas layanan, mempengaruhi variabel dependen, yaitu kualitas hidup. Berikut ini hasil dari analisis regresi linear sederhana, seperti yang ditunjukkan tabel 7.

Tabel 7. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta	B	Std. Error
1	(Constant)	57,202	6,016		9,508	,000
	VAR00001	,212	,067	,485	3,185	,003

Sumber : Hasil Penelitian 2025 (data diolah)

Secara umum rumus persamaan regresi linear sederhana adalah $Y = a + bX$. Berdasarkan hasil *output* dari tabel 7 diperoleh nilai a = angka konstan dari *unstandardized coefficients* sebesar 57,202. Angka ini merupakan angka konstan yang menyerupai arti bahwa kualitas layanan (X) mempengaruhi kualitas hidup (Y) adalah sebesar 57,202. Sementara itu, nilai b = angka koefisien regresi sebesar 0,212. Angka ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan pada kualitas layanan (X), maka kualitas hidup (Y), akan meningkat sebesar 0,212. Hasil nilai koefisien regresi bernilai positif (+), maka dengan demikian dapat dikatakan bahwa kualitas layanan (X) berpengaruh positif terhadap kualitas hidup (Y). Oleh karena itu, bentuk persamaan regresinya adalah $Y = 57,202 + 0,212X$. Hasil ini menjelaskan bahwa ada hubungan positif antara kualitas layanan dengan kualitas hidup klien dalam menjalani rehabilitasi di Klinik Pratama BNN Kota Sawahlunto. Dengan kata lain, terdapatnya pengaruh kualitas layanan terhadap kualitas hidup dan adanya upaya intensif dan ekstensif yang dilakukan dalam upaya meningkatkan kualitas hidup klien dalam menjalani rehabilitasi di Klinik Pratama BNN Kota Sawahlunto

Uji Hipotesis

1. Uji Parsial (Uji t)

Tabel 8. Hasil Kontribusi Kualitas Layanan Terhadap Kualitas Hidup

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,485(a)	,235	,212	2,60832

Sumber : Hasil Penelitian 2025 (data diolah)

Berdasarkan tabel 8 diatas, output SPSS “*model Summary*” di atas diketahui nilai R square determinasi atau R square adalah sebesar 0,235. Nilai R square 0,575 ini berasal dari pengkuadratan nilai koefisien korelasi atau “R” yaitu $0,485 \times 0,485 = 0,235$. Besarnya angka koefisien determinasi (R square) adalah 0,235 atau sama dengan 23,5% angka tersebut mengandung arti bahwa variabel kualitas layanan (X) berpengaruh terhadap variabel kualitas hidup (Y) sebesar 23,5%. Sedangkan sisanya ($100\% - 23,5\% = 76,5\%$) tidak terpengaruh oleh variabel kualitas hidup. Untuk memperkuat pernyataan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap partisipasi dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 9. Hasil Signifikansi Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	69,033	1	69,033	10,147	,003(a)
Residual	224,510	33	6,803		
Total	293,543	34			

Sumber : Hasil Penelitian 2025 (data diolah)

Berdasarkan tabel 9 diatas, output “ANOVA” tersebut diketahui bahwa nilai signifikansi (Sig.) dalam uji F sebesar 10,147 dengan tingkat signifikansi 0,003, karena nilai sig. $0,03 < 0,05$, maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan dalam uji F dapat disimpulkan bahwa pengaruh dari Kualitas Layanan (X) berpengaruh terhadap variabel dependen Kualitas Hidup (Y) atau signifikan. Maka persyaratan agar kita dapat memaknai nilai koefisien determinasi analisis regresi linear sudah terpenuhi.

Tabel 10. Hasil Signifikansi Uji T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta	B	Std. Error
1 (Constant)	57,202	6,016		9,508	,000
VAR00001	,212	,067	,485	3,185	,003

Sumber : Hasil Penelitian 2025 (data diolah)

Dari hasil tabel 10 diatas, analisis diperoleh nilai t hitung sebesar 3,185 dan nilai t tabel sebesar 2,034. Berarti nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel ($3,183 > 2,034$). Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis H diterima. Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial

terdapat pengaruh signifikan variabel Kualitas Layanan Rehabilitasi terhadap Kualitas Hidup Klien mantan pecandu narkoba di Klinik Pratama BNN Kota Sawahlunto.

2. Uji Koefisien Determinasi (R)

Koefisien Determinasi berguna untuk dapat mengetahui seberapa besar sumbangan pengaruh yang diberikan variabel bebas atau variabel independen (X) terhadap variabel terikat atau variabel dependen (Y). Atau dapat dikatakan penulis nilai koefisien determinasi atau R square ini berguna untuk memprediksi dan melihat seberapa besar kontribusi dari pengaruh yang diberikan variabel (X) independen terhadap variabel (Y) dependen, variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen. Sebagai penjelasan tersebut penulis menguji nilai dari koefisien determinasi untuk dapat melihat seberapa besar (%) pengaruh yang diberikan kepada variabel independen terhadap variabel dependen adapun hasil analisis regresi linear dapat kita lihat di bawah ini.

Tabel 11. Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,485(a)	,235	,212	2,60832

Sumber : Hasil Penelitian 2025 (data diolah)

Berdasarkan tabel 11 diatas, output SPSS “*model Summary*” di atas diketahui nilai R square determinasi atau R square adalah sebesar 0,235. Nilai R square 0,235 ini berasal dari pengkuadratan nilai koefisien korelasi atau “R” yaitu $0,485 \times 0,485 = 0,235$. Besarnya angka koefisien determinasi (R square) adalah 0,235 atau sama dengan 23,5% angka tersebut mengandung arti bahwa variabel Kualitas Layanan (X) berpengaruh terhadap variabel Kualitas Hidup (Y) sebesar 23,5%. Sedangkan sisanya ($100\% - 23,5\% = 76,5\%$) tidak terpengaruh oleh variabel Kualitas Layanan.

PEMBAHASAN

Permasalahan penyalahgunaan narkoba hingga saat ini masih menjadi ancaman serius bagi masyarakat Indonesia. Dampak negatif yang ditimbulkan tidak hanya merusak kesehatan fisik dan mental individu, tetapi juga menurunkan kualitas hidup serta mengganggu tatanan sosial di lingkungan masyarakat (Mintawati & Budiman, 2021). Mantan pecandu

narkotika sering kali menghadapi berbagai tantangan dalam proses pemulihan, baik dari segi psikologis, sosial, maupun ekonomi. Dalam konteks ini, layanan rehabilitasi menjadi faktor yang sangat penting karena berfungsi membantu mereka untuk pulih dari ketergantungan narkotika dan kembali menjalani kehidupan yang produktif (Tjiptono & Chandra, 2019). Namun, efektivitas layanan rehabilitasi sering kali dipertanyakan, terutama terkait sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu meningkatkan kualitas hidup mantan pecandu setelah menjalani proses pemulihan. Maka dari itu, penelitian mengenai pengaruh layanan rehabilitasi terhadap kualitas hidup mantan pecandu narkotika menjadi hal yang sangat relevan untuk dikaji secara mendalam. Pentingnya pembahasan ini terletak pada kontribusinya dalam menilai sejauh mana kualitas layanan rehabilitasi mampu memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas hidup mantan pecandu narkotika. Layanan rehabilitasi yang baik tidak hanya berfokus pada penyembuhan secara medis, tetapi juga mencakup aspek psikologis, sosial, dan spiritual yang mendukung perubahan perilaku serta pembentukan kepribadian baru yang lebih sehat (Septiani et al., 2020).

Berdasarkan hasil analisis statistik yang telah dilakukan, diperoleh bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas hidup mantan pecandu narkotika dalam menjalani rehabilitasi di Klinik Pratama BNN Kota Sawahlunto. Nilai pengaruh yang ditemukan sebesar 23,5%, dengan hasil uji regresi menunjukkan nilai *t hitung* sebesar 3,185 dan nilai signifikansi sebesar 0,003 yang lebih kecil dari 0,05 ($0,003 < 0,05$). Selain itu, koefisien beta yang bernilai positif sebesar 0,485 mengindikasikan bahwa semakin tinggi kualitas layanan rehabilitasi yang diberikan, maka semakin meningkat pula kualitas hidup para klien. Hasil ini membuktikan bahwa hipotesis penelitian telah teruji secara empiris dan dapat diterima. Artinya, kualitas layanan memiliki peranan penting dalam proses pemulihan mantan pecandu narkotika karena mencerminkan tingkat kepuasan dan dukungan psikososial yang diterima oleh klien selama menjalani program rehabilitasi. Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan akan secara langsung berdampak pada peningkatan kualitas hidup, baik dari aspek fisik, emosional, maupun sosial.

Hasil penelitian ini sejalan dengan konsep teori Servqual yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yang menjelaskan bahwa kualitas layanan diukur berdasarkan perbandingan antara persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima (*perceived service*) dengan layanan yang diharapkan (*expected service*). Dalam konteks rehabilitasi narkotika, klien yang merasa puas dengan layanan yang diberikan, seperti empati petugas, ketepatan waktu, kenyamanan fasilitas, dan keandalan prosedur, cenderung memiliki kualitas hidup

yang lebih baik. Teori Servqual menjadi acuan penting dalam memahami bagaimana persepsi terhadap layanan dapat memengaruhi aspek psikologis dan sosial dari penerima manfaat layanan rehabilitasi (Imran et al., 2021). Dengan demikian, ketika Klinik Pratama BNN Kota Sawahlunto berhasil memberikan pelayanan yang melampaui ekspektasi klien, maka hasil rehabilitasi yang dicapai pun menjadi lebih optimal. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan bukan hanya sekadar aspek administratif, tetapi juga menjadi faktor penentu keberhasilan dalam pemulihan perilaku dan peningkatan kesejahteraan hidup klien.

Penelitian ini juga mendukung temuan dari (Fajar, 2022) yang menunjukkan bahwa pemberian layanan rehabilitasi yang komprehensif mampu mengembangkan pribadi klien dan meningkatkan kesejahteraan fisik, emosional, serta sosial sesuai dengan kemampuan dan potensi diri klien. Menurut mereka, layanan rehabilitasi yang menyentuh aspek personal values and aspiration dapat memperkuat motivasi individu dalam mencapai kualitas hidup yang lebih baik. Dalam konteks penelitian di Klinik Pratama BNN Kota Sawahlunto, temuan ini relevan karena kualitas layanan yang tinggi, seperti perhatian petugas, konseling yang berkesinambungan, serta dukungan psikososial yang intensif, mampu meningkatkan rasa percaya diri dan semangat klien untuk menjauh dari penyalahgunaan narkotika. Maka dari itu, pelayanan yang manusiawi dan empatik menjadi kunci penting untuk memfasilitasi proses pemulihan secara menyeluruh (Mahendika et al., 2025).

Namun demikian, penelitian ini juga menemukan bahwa masih terdapat kendala dalam proses rehabilitasi, di mana sebagian klien kembali menggunakan narkotika setelah menjalani program rehabilitasi. Faktor penyebabnya antara lain adalah ketidakdisiplinan klien dalam mengikuti jadwal rehabilitasi dan ketidaksesuaian dengan kesepakatan program. Kondisi ini berdampak pada hasil rehabilitasi yang tidak maksimal, sehingga kualitas hidup mereka kembali menurun (Kholik et al., 2024). Fenomena ini menunjukkan bahwa meskipun kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kualitas hidup, namun kepatuhan dan partisipasi aktif dari klien juga menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan program. Sehingga itu, perbaikan sistem layanan perlu diiringi dengan peningkatan pengawasan, motivasi, serta program pendampingan lanjutan pascarehabilitasi agar keberhasilan pemulihan lebih berkelanjutan (Jazuli et al., 2023).

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan temuan (Anisa Dachlan et al., 2019) yang menegaskan adanya pengaruh positif antara kualitas layanan dengan kualitas hidup individu dalam program rehabilitasi. Menurut Aulia dkk, layanan rehabilitasi yang disertai dengan

empati tinggi dari petugas mampu memperbaiki pemulihan emosional dan sosial klien. Hal ini membuktikan bahwa aspek empati, kepedulian, dan keterlibatan aktif petugas rehabilitasi merupakan faktor penting dalam meningkatkan rasa nyaman dan kepuasan klien selama proses pemulihan. Dengan demikian, pelayanan yang berkualitas akan menghasilkan hubungan yang harmonis antara klien dan petugas, sehingga mempercepat pemulihan dan mencegah kemungkinan kambuh. Hasil penelitian di Klinik Pratama BNN Kabupaten Hulu memperkuat pandangan tersebut bahwa kepuasan layanan berbanding lurus dengan peningkatan kualitas hidup klien (Atief et al., 2024).

Secara keseluruhan, penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa kualitas layanan memiliki kontribusi nyata terhadap peningkatan kualitas hidup mantan pecandu narkoba. Temuan ini memperkuat dan memperluas teori-teori sebelumnya terkait hubungan antara kualitas pelayanan dan kesejahteraan hidup, serta menunjukkan bahwa teori SERVQUAL dapat diterapkan secara efektif dalam konteks rehabilitasi sosial. Selain itu, penelitian ini juga menunjukkan pentingnya peran petugas rehabilitasi dalam menciptakan suasana pelayanan yang penuh empati, profesional, dan mendukung kebutuhan psikososial klien. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi petugas, penyediaan fasilitas yang memadai, serta monitoring berkelanjutan terhadap perkembangan klien sangat dibutuhkan agar hasil rehabilitasi tidak hanya mengembalikan individu pada kondisi bebas narkoba, tetapi juga membentuk kualitas hidup yang sehat, produktif, dan berdaya guna di masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil temuan dan pembahasan yang telah diuraikan oleh peneliti, dapat diperoleh kesimpulan bahwa : 1) Terdapat pengaruh signifikan antara kualitas layanan rehabilitasi terhadap kualitas hidup dalam menjalani rehabilitasi di Klinik Pratama BNN Kota Sawahlunto dengan nilai R^2 0,235 atau 23,5%. 2) Dalam uji parsial penelitian menunjukkan hasil bahwa dari variabel kualitas layanan berpengaruh dengan nilai t hitung melebihi t tabel. T hitung 3,185 dan nilai t tabel sebesar 2,034. Dengan tingkat signifikan 0,003, karena nilai sig $0,03 < 0,05$. 3) Dalam hasil uji regresi linear sederhana, nilai koefisien regresi bernilai positif (+), persamaan regresinya adalah $Y = 57,202 + 0,212 X$ dan mendapatkan hasil positif. Hasil ini menjelaskan bahwa ada pengaruh positif antara kualitas layanan rehabilitasi dengan kualitas hidup dalam menjalani rehabilitasi di Klinik Pratama BNN Kota Sawahlunto.

Kontribusi penelitian ini diharapkan dapat memberikan keilmuan terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang psikologi dan ilmu sosial. Dapat memperkaya khasanah ilmu pengetahuan dan bisa mengembangkan teori-teori yang relevan, seperti teori perubahan perilaku, teori kualitas hidup, dan teori dukungan sosial. Selain itu, menjadi referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang berfokus pada kualitas layanan dan komunikasi interpersonal dalam konteks pelayanan publik.

Rekomendasi penelitian selanjutnya disarankan 1) mengkaji lebih mendalam faktor-faktor lain yang turut memengaruhi kualitas hidup mantan pecandu narkoba selain kualitas layanan rehabilitasi, seperti dukungan keluarga, lingkungan sosial, kondisi psikologis, serta motivasi pribadi dalam menjalani pemulihan. 2) Menggunakan pendekatan yang lebih luas, misalnya dengan metode campuran (kuantitatif dan kualitatif) agar hasil yang diperoleh tidak hanya menggambarkan hubungan statistik, tetapi juga memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengalaman subjektif para mantan pecandu. Selain itu, 3) dapat dilakukan di berbagai lembaga rehabilitasi lain untuk melihat perbandingan efektivitas layanan antar tempat, sehingga hasilnya dapat menjadi dasar bagi peningkatan kualitas program rehabilitasi secara nasional.

DAFTAR PUSTAKA

- Anisa Dachlan, T., Jordi, A., Megawati, M., & Berutu, J. (2019). Rehabilitasi Sebagai Upaya Penanggulangan Penyalahgunaan Narkoba. *Scripta: Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 1(1), 1–19. <https://doi.org/10.33019/scripta.v1i1.1>
- Atief, A., Setiawan, I., & Mahdalina, M. (2024). Kualitas Pelayanan Rehabilitasi Pada Badan Narkoba Nasional Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Pelayanan Publik*, 1(3), 39. <https://ejurnal.stiaamuntai.ac.id/index.php/JPP/article/view/598>
- Fajar, M. (2022). Penerapan Rehabilitasi Medis dan Rehabilitasi Sosial Atas Penyalahgunaan Narkoba Bagi Diri Sendiri. *Jurnal Sosial Teknologi*, 2(5), 406–417. <https://doi.org/10.36418/journalsostech.v2i5.333>
- Herdriani, P., & Samputra, P. L. (2021). Pengaruh Layanan Rehabilitasi Narkoba terhadap Kualitas Hidup Warga Binaan Pemasyarakatan di Lembaga Pemasyarakatan. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 21(3), 1237. <https://doi.org/10.33087/jjubj.v21i3.1487>
- Imran, I., Yuliharsi, Y., Almasdi, A., & Syavardie, Y. (2021). Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Sains Dan Humaniora*, 5(3), 389–396. <https://doi.org/10.23887/jppsh.v5i3.40846>
- Jazuli, A., Salsabila, A. Y., Assidiqi, A. H., & Sadiyah, D. (2023). The Strategy of the Head of Madrasah in Cultivating Fastabiqul Khoirot Culture in the State High School

- Environment in Batu City. *EDHJ Unnusa*, 8(April), 56–65. <https://journal2.unusa.ac.id/index.php/EHDJ/article/view/4849>
- Kholik, S., Mariana, E. R., & Zainab, Z. (2024). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penyalahgunaan Narkoba Pada Klien Rehabilitasi Narkoba Di Poli Napza Rsj Sambang Lihum. *Jurnal Skala Kesehatan*, 5(1), 312. <https://doi.org/10.31964/jsk.v5i1.13>
- Lavenia, G. (2020). Pengaruh dukungan emosional keluarga dengan kualitas hidup klien rehabilitasi narkoba di wilayah kerja bnn kota bengkulu. *Jurnal Psikologi Indonesia*, 2(1), 118. <https://doi.org/10.14710/psiindo.2016.15410>
- Mahendika, A. D., Ikhlas, A., Antonius, A. M., Vanchapo, A. R., & Amri, N. (2025). Efektivitas Rehabilitasi Rawat Jalan Terhadap Kualitas Hidup Pengguna Narkotika. *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran (JRPP)*, 6(4), 4462. <https://doi.org/10.52005/jrrp.v1i2.99>
- Mintawati, H., & Budiman, D. (2021). Bahaya Narkoba Dan Strategi Penanggulangannya. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Abdi Putra*, 1(2), 27–33. <https://doi.org/10.52005/abdiputra.v1i2.95>
- Nasional., B. N. (2022). *Peraturan Badan Narkotika Nasional Nomor 6 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Rehabilitasi Berkelanjutan*. Peraturan.Bpk.Go.Id. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/291507/peraturan-bnn-no-6-tahun-2022>
- Nasution, S. P. Z., & Prasetyo, B. (2024). Analisis Program Rehabilitasi Narkotika Dan Dampaknya Terhadap Peningkatan Kualitas Hidup Pengguna Narkoba Analysis Of Drug Rehabilitation Program And Its Impact On Improving The Quality Of Life Of Drug Users. *Jurnal Hukum Lex Generalis*, 5(12), 1000–1010. <https://www.rewangrencang.com/ojs/index.php/JHLG/article/view/719>
- Nova, R., Abdullah, D., Rahmadhoni, B., Ivan, M., Nurwiye, N., Chan, Z., & Rinaldy, A. (2024). Bahaya Napza Bagi Kesehatan Dan Perkembangan Intelektual Anak Usia Sekolah. *Jurnal Pengabdian Kolaborasi Dan Inovasi IPTEKS*, 2(4), 1126–1140. <https://doi.org/10.59407/jpki2.v2i4.1079>
- Rondonuwu, H. C. P., & Huwae, A. (2023). Optimisme dan Kualitas Hidup Pada Mantan Pecandu Narkoba. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(2), 319. <https://j-innovative.org/index.php/Innovative/issue/view/6>
- S, L. A. (2020). Koordinasi PT. Pegadaian (Persero) Dengan Direktorat Reserse Narkoba Polda Sumbar Dalam Penimbangan Barang Bukti Penyalahgunaan Narkotika. *UIR Law Review*, 4(1), 29. <https://journal.uir.ac.id/index.php/uirlawreview/article/view/3779>
- Septiani, Y., Aribbe, E., & Diansyah, R. (2020). Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrah Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Sevqual (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru). *Jurnal Teknologi Dan Open Source*, 3(1), 131–143. <https://doi.org/10.36378/jtos.v3i1.560>
- Sinollah, S., & Masruroh, M. (2019). PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN (Servqual “ Parauraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan. *DIALEKTIKA: Jurnal Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 4(1), 45–64. <https://doi.org/10.36636/dialektika.v4i1.285>
- Sugawara, E., & Nikaido, H. (2014). Properties of AdeABC and AdeIJK Efflux Systems of *Acinetobacter baumannii* Compared with Those of the AcrAB-TolC System of

- Escherichia coli. *Antimicrobial Agents and Chemotherapy*, 58(12), 7250–7257. <https://doi.org/10.1128/AAC.03728-14>
- Sugiyono. (2021). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Tika, E. D. (2018). *mengenai efektivitas kinerja Klinik Pratama BNN Provinsi Sumatera Utara* [Universitas Medan Area]. <https://repositori.uma.ac.id/jspui/handle/123456789/9396>
- Tjiptono, & Chandra. (2019). Kualitas layanan, keinginan pelanggan. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 14–24. <https://onlinelibrary.wiley.com/journal/15213773>
- Wulan Nuranisya, & Adrie Putra. (2024). Pengaruh Profitabilitas, Leverage, dan Kepemilikan Institusional Terhadap Nilai Perusahaan pada Perusahaan Properti dan Real Estate yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2020-2023. *Economic Reviews Journal*, 3(4). <https://doi.org/10.56709/mrj.v3i4.548>