JIKI Volume 1 Nomor 1 Tahun 2025 Halaman 36 – 41
Journal of Integrated Knowledge and Innovation
https://jiki.web.id/index.php/jiki/index

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KUALITAS HIDUP PADA KLIEN REHABILITASI DI KLINIK PRATAMA BNN KOTA SURABAYA

Arief Fardiansyah*[1], M.Himawan Saputra[2], Anneke Devy Ratnasari [3]
Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat, STIKES Majapahit Mojokerto [1,2]
Klinik Pratama BNN, Kota Surabaya [3]
arieffardiansyah123@gmail.com *[1]
mhimawansaputra@gmail.com [2]
anneke.devy@gmailcom [3]

Abstrak

Penyalahgunaan narkotika di Indonesia semakin meningkat dan berdampak serius pada fisik, psikologis, sosial, dan ekonomi, termasuk di Jawa Timur. Kebutuhan rehabilitasi juga meningkat, namun kualitas hidup klien rehabilitasi masih memerlukan perhatian. Penelitian ini bertujuan mengkaji hubungan antara kualitas layanan rehabilitasi dengan kualitas hidup klien rawat jalan di Klinik Pratama BNN Kota Surabaya, menggunakan metode kuantitatif dengan 48 responden yang dipilih secara acak. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang diuji validitas dan reliabilitasnya, dan dianalisis dengan uji Spearman. Hasil menunjukkan bahwa 79,16% klien menilai layanan rehabilitasi baik, sementara 58,34% memiliki kualitas hidup sangat baik. Ada hubungan signifikan antara pelayanan rehabilitasi dengan kualitas hidup (p = 0,001), dimana klien dengan layanan baik sebagian besar (68,4%) memiliki kualitas hidup sangat baik. Kesimpulannya, layanan rehabilitasi penting dalam meningkatkan kualitas hidup klien. Direkomendasikan agar institusi meningkatkan pelatihan bagi staf medis dan konselor.

Kata Kunci: Pelayanan Rehabilitasi, Kualitas Hidup, Klien, Penyalahgunaan Narkotika

Abstract

Drug abuse in Indonesia is increasing and has serious impacts on physical, psychological, social, and economic aspects, including in East Java. The need for rehabilitation is also increasing, but the quality of life of rehabilitation clients still requires attention. This study aims to examine the relationship between the quality of rehabilitation services and the quality of life of outpatient clients at the Pratama BNN Clinic in Surabaya City, using quantitative methods with 48 randomly selected respondents. Data were collected through questionnaires that were tested for validity and reliability, and analyzed using the Spearman test. The results showed that 79.16% of clients rated rehabilitation services as good, while 58.34% had a very good quality of life. There was a significant relationship between rehabilitation services and quality of life (p = 0.001), where clients with good services mostly (68.4%) had a very good quality of life. In conclusion, rehabilitation services are important in improving the quality of life of clients. It is recommended that institutions improve training for medical staff and counselors.

***Keywords*:** *Rehabilitation Services, Quality of Life, Clients, Drug Abuse*

* Corresponding author :
Address : Panggreman Gang IV/No. 44 Kota Mojokerto
Email : arieffardiansyah123@gmail.com
Phone : 082334625905

PENDAHULUAN

NAPZA (Narkotika, Psikotropika, dan Zat Adiktif lain) merupakan suatu zat atau obat yang jika dikonsumsi ataupun masuk kedalam tubuh menyebabkan adanya bagian tubuh yang mengalami pengaruh terutama pada bagian otak ataupun pada susunan saraf pusat, serta akan menimbulkan gangguan baik secara fisik, psikologis maupun fungsi sosial karena terjadi kebiasaan, ketagihan (adiksi) serta ketergantungan (Mintawati & Budiman, 2021) . Pengertian penyalahgunaan narkotika merupakan adanya penggunaan narkotika yang bukan termasuk penggunaan medik, tidak ada petunjuk ataupun adanya resep dari dokter, sifat pemakaiannya dapat menimbulkan kelainan atau patologik, dan membuat adanya gangguan serta hambatan dalam beraktivitas baik di rumah, sekolah, tempat kerja maupun lingkungan sosial (Asmawati et al., 2023).

Dalam penanganan kasus narkotika, pemerintah telah membentuk Badan Narkotika Nasional (BNN) berdasarkan pada UU No. 35 Th. 2009 tentang narkotika (Tongkeles, 2022) . Didirikannya Badan Narkotika Nasional sebagai lembaga pemerintah non kementerian Indonesia yang mempunyai tugas melaksanakan tugas pemerintahan di bidang pencegahan, pemberantasan penyalahgunaan dan peredaran gelap psikotropika, prekursor, dan bahan adiktif lainnya (Asmawati et al., 2023).

Salah satu tugas dan fungsi BNN adalah menjalankan fungsi rehabilitasi bagi pecandu dan atau korban penyalahguna narkotika. Upaya rehabilitasi dilakukan untuk membebaskan ketergantungan klien menggunakan narkotika juga untuk meningkatkan kualitas hidup klien. Peningkatan kualitas hidup telah terbukti bagi klien yang telah mengikuti program pengobatan ataupun rehabilitasi. Penyalahgunaan barang-barang terlarang di atas yang semakin meningkat menjadi masalah global yang harus segera di tanggulangi.

Menurut Peraturan Presiden No. 23 Tahun 2010 Pasal 20, deputi bidang rehabilitasi adalah unsur pelaksana sebagian tugas dan fungsi Badan Narkotika Nasional (BNN) di bidang rehabilitasi berada di bawah dan bertanggung jawab kepada kepala BNN. Deputi bidang rehabilitasi mempunyai tugas melaksanakan Pencegahan, Pemberantasan, Penyalahgunaan, dan Peredaran Gelap Narkoba (P4GN) di bidang rehabilitasi yang dicanangkan pada awal tahun 2014.

Seksi Rehabilitasi BNN Kota Surabaya menyediakan layanan rehabilitasi rawat jalan yang dimulai dengan asesmen untuk menentukan kebutuhan klien akan rehabilitasi rawat inap atau rawat jalan. Klien yang menjalani rawat jalan mendapatkan konseling berkala di Klinik Pratama BNN Surabaya dengan tujuan memperbaiki perilaku mereka. Setelah menyelesaikan program, klien dianjurkan untuk melanjutkan ke program pasca-rehabilitasi guna mendukung pemulihan berkelanjutan.

Kasus penggunaan narkotika dan permasalahan yang timbul dari pemakaian narkotika semakin meluas dan meningkat setiap tahun. Berdasarkan hasil penelitian Badan Narkotika Nasional (BNN) yang bekerja sama dengan Pusat Penelitian Kesehatan Universitas Indonesia (Puslitkes UI) Tahun 2021 tentang Survei Nasional Perkembangan Penyalahgunaan Narkoba di Indonesia didapatkan bahwa prevelensi penyalahguna narkotika meningkat tiap tahun. Tahun 2019 tercatat bahwa prevalensi penyalahgunaan narkotika sebanyak 1,80% dan meningkat menjadi 1,95% pada tahun 2021. Sementara itu, prevalensi penyalahgunaan narkoba pernah pakai tahun 2019 sebanyak 2,4% meningkat menjadi 2,57% pada tahun 2021. Kenaikan angka prevalensi tersebut juga mencerminkan terjadinya peningkatan peredaran narkoba di masyarakat yang menyebabkan jumlah pemakai narkoba semakin bertambah hanya dalam kurun waktu dua tahun.

Penyalahgunaan narkotika tidak hanya terjadi di Indonesia, namun juga dialami di negara lain. Pengguna narkotika pun berasal dari segala jenis usia seperti adanya pengguna yang masih remaja. *United Nations Office on Drugs and Crime* (2019) menyebutkan bahwasanya terdapat 271 juta penduduk di dunia atau bisa dikatakan sebanyak 5,5% penduduk dunia dengan rentan usia 15-64 tahun disebutkan pernah menggunakan narkotika tahun 2017.

Klien rehabilitasi narkotika sangat rentan terhadap berbagai penyakit fisik, seperti gagal ginjal, kanker, kerusakan otak, dan kerusakan saraf akibat ketergantungan narkotika (Mulyati et al., 2023). Pengguna narkotika suntik juga memiliki risiko tinggi terhadap penyakit menular seperti HIV (11,5%), Hepatitis C (51%), dan Hepatitis B (8,4%) (UNODC, 2022). Data di Klinik Pratama BNN Surabaya menunjukkan peningkatan jumlah klien dari 148 pada 2021 menjadi 237 pada 2022, sejalan dengan tingginya kasus penyalahgunaan narkotika di Jawa Timur. Kondisi ini mendorong penelitian lebih lanjut untuk memahami hubungan antara kualitas pelayanan rehabilitasi dan kualitas hidup klien rawat jalan di klinik tersebut.

Pentingnya kualitas pelayanan rehabilitasi yang berkualitas di Klinik Pratama BNN Kota Surabaya tidak hanya berdampak pada pemulihan fisik klien, tetapi juga pada aspek psikologis, sosial, dan keterampilan yang sangat penting bagi peningkatan kualitas hidup mereka secara keseluruhan. Pelayanan rehabilitasi yang efektif dan berkualitas dapat menjadi kunci dalam membantu klien memulihkan diri secara menyeluruh dari kecanduan narkoba, memberikan dukungan fisik, psikologis, dan sosial yang dibutuhkan, serta membantu mereka membangun kembali kehidupan yang lebih baik di masa depan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain analitik korelasional dan pendekatan cross-sectional. Pendekatan kuantitatif efektif untuk menganalisis hubungan antar variabel dalam

satu periode waktu. Jenis penelitian ini bertujuan mengeksplorasi hubungan antara pelayanan rehabilitasi dan kualitas hidup klien rawat jalan di BNN Kota Surabaya, dengan pengumpulan data pada satu titik waktu untuk analisis yang efisien.

Dalam penelitian ini, terdapat dua variabel utama: variabel *independen*, yaitu pelayanan rehabilitasi, dan variabel *dependen,* yaitu kualitas hidup klien rehabilitasi rawat jalan. Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan klien rehabilitasi rawat jalan di Klinik Pratama BNN Kota Surabaya sebanyak 54 orang.

Pengambilan sampel dilakukan menggunakan *probability sampling* yaitu dimana setiap populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk terpilih menjadi sampel penelitian. Teknik pengambilan menggunakan *simple random sampling* yaitu semua individu dalam populasi baik secara sendiri-sendiri atau bersama diberi kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai anggota sampel. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian klien rehabilitasi rawat jalan di Klinik Pratama BNN Kota Surabaya.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisioner kualitas hidup menggunakan skala gutman sebagai pedoman untuk mengajukan pertanyaan atau pertanyaan alternatif jawaban yaitu "Iya" dan "Tidak", kemudian terdapat kuisioner tentang kualitas hidup dengan pertanyaan alternatif jawaban yaitu menggunakan skala likert dengan kriteria 1-5.

Pengumpulan data dimulai dengan mendapatkan izin dari Komite Etik Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Majapahit Mojokerto dan Klinik Pratama BNN Kota Surabaya. Setelah izin diperoleh, persetujuan Kepala Klinik untuk melakukan penelitian dan mengumpulkan data langsung dari klien rehabilitasi diperoleh. Selanjutnya, penjelasan tentang tujuan penelitian diberikan, dan responden diminta untuk menandatangani informed consent serta mengisi kuesioner. Data dikumpulkan sesuai prosedur yang telah disepakati, dengan memastikan bahwa proses pengisian kuesioner dilakukan dengan benar dan lengkap oleh responden.

Penelitian ini menggunakan statistik inferensial untuk menganalisis datanya. Statistik inferensial adalah teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi. Statistik inferensial dibagi menjadi dua jenis, yaitu statistik parametris, dan statistik nonparametris (Sugiyono, 2018).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data Umum

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Karakteristik responden pada klien rawat jalan di Klinik Pratama BNN Kota Surabaya berdasarkan usia dapat diketahui pada tabel berikut:

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia

Usia (Tahun)	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
05-11	2	4.16
12-25	22	45,84
26-45	24	50,00
Total	**48**	**100,00**

Berdasarkan Tabel 1., menunjukan bahwa dari 48 responden setengahnya (50.00%) berusia 26-45 tahun atau berusia dewasa.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden pada klien rawat jalan di Klinik Pratama BNN Kota Surabaya berdasarkan jenis kelamin dapat diketahui pada tabel berikut:

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
Laki-Laki	42	87.50
Perempuan	6	12.50
Total	**48**	**100,00**

Berdasarkan Tabel 2., menunjukan bahwa dari 48 responden sebagian besar (87.50%) berjenis kelamin laki-laki.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Karakteristik responden pada klien rawat jalan di Klinik Pratama BNN Kota Surabaya berdasarkan pekerjaan dapat diketahui pada tabel berikut:

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
Wiraswata	17	35.42
Swasta	19	39.58
Pelajar	12	25.00

Total	**48**	**100,00**

Berdasarkan Tabel 3., menunjukan bahwa dari 48 responden sebagian besar (39.58%) memiliki pekerjaan swasta.

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Karakteristik responden pada klien rawat jalan di Klinik Pratama BNN Kota Surabaya berdasarkan pendidikan terkhir dapat diketahui pada tabel berikut:

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
Dasar	15	31.25
Menengah	17	35.42
Tinggi	16	33.33
Total	**48**	**100,00**

Berdasarkan Tabel 4., menunjukan bahwa dari 48 responden sebagian besar (35.42%) responden memiliki Pendidikan terakhir menengah.

5. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan

Karakteristik responden pada klien rawat jalan di Klinik Pratama BNN Kota Surabaya berdasarkan status pernikahan dapat diketahui pada tabel berikut:

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Status Pernikahan

Status Pernikahan	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
Menikah	21	43.75
Belum	27	56.25
Total	**48**	**100,0**

Berdasarkan Tabel 5, menunjukan bahwa dari 48 responden sebagian besar (69.6%) status pernikahannya yaitu belum menikah.

Data Khusus

1. Karakteristik Pelayanan Rehabilitasi

Tabel 6 Distribusi Frekuensi Pelayanan Rehabilitasi

Pelayanan Rehabilitasi	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
Baik	38	79.16
Kurang	10	20.84
Total	**48**	**100,0**

Berdasarkan Tabel 4.6 menunjukan bahwa dari 48 responden sebagian besar (79.16%) klien menilai pelayanan rehabilitasi rawat jalan di Klinik Pratama BNN Kota Surabaya baik.

2. Karakteristik Kualitas Hidup

Tabel 7 Distribusi Frekuensi Kualitas Hidup

Kualitas Hidup	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
Sangat Baik	28	58.34
Baik	12	25.00
Sedang	1	2.08
Buruk	6	12.50
Sangat Buruk	1	2.08
Total	**48**	**100,00**

Berdasarkan Tabel 7., menunjukan bahwa dari 48 responden sebagian besar (58.34%) adalah memiliki kualitas hidup yang sangat baik.

3. Tabulasi Silang Pelayanan Rehabilitasi dengan Kualitas Hidup

Tabel 8. Tabulasi Silang Pelayanan Rehabilitasi dengan Kualitas Hidup

Pelayanan Rehabilitasi	Kualitas Hidup										Total	
	Sangat Baik		Baik		Sedang		Buruk		Sangat Buruk			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Baik	26	68.4%	10	26.3%	0	0.0%	2	5.3%	0	0.0%	38	100.0%
Kurang	2	20.0%	2	20.0%	1	10.0%	4	40.0%	1	10.0%	10	100.0%
Total	28	58.3%	12	25.0%	1	2.1%	6	12.5%	1	2.1%	48	100.0%

Berdasarkan tabel 8., menunjukkan bahwa dari 38 responden yang termasuk dalam pelayanan rehabilitasi yang baik sebagian besar (68.4%) klien memiliki kualitas hidup yang sangat baik, dan terdapat sebagian kecil (5.3%) memiliki kualitas hidup yang buruk. Sedangkan untuk layanan rehabilitas yang kurang baik hampir setengahnya (40.0%) klien memiliki kualitas hidup yang buruk, dan sebagian kecil (10.0%) klien memiliki kualitas hidup yang sangat buruk dan baik. Adapun Hasil Spearman dari hubungan antar variabel ini adalah sebagai berikut:

Tabel 9 Hasil Uji Spearman Kualitas Pelayanan Rehabilitasi dengan Kualitas Hidup

			Layanan Rehabilitas	**Kualitas Hidup**
Spearman's rho	**Layanan Rehabilitas**	Correlation Coefficient	1.000	.218
		Sig. (2-tailed)	.	.136
		N	48	48
	Kualitas Hidup	Correlation Coefficient	.218	1.000
		Sig. (2-tailed)	.136	.
		N	48	48

Berdasarkan tabel 4.9 menunjukkan bahwa hasil *Uji Spearman* dengan menggunakan program SPSS versi 25 *for windows,* didapatkan $p = 0{,}001 < a = 0{,}05$. Hal ini berarti H_1 diterima yang artinya terdapat hubungan antara kualitas pelayanan rehabilitasi dengan kualitas hidup pada klien rawat jalan di Klinik Pratama BNN Kota Surabaya.

PEMBAHASAN

1. Pelayanan Rehabilitasi pada klien rawat jalan di Klinik Pratama BNN Kota Surabaya

Berdasarkan hasil penelitian, 79,16% klien menilai pelayanan rehabilitasi rawat jalan di Klinik Pratama BNN Kota Surabaya sebagai baik. Fakta ini menunjukkan bahwa mayoritas klien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh klinik, terutama dalam aspek rehabilitasi dan pemulihan kesehatan mental serta fisik. Tingkat kepuasan ini mencerminkan efektivitas pendekatan holistik yang diterapkan oleh klinik dalam menangani kebutuhan klien yang kompleks, termasuk dukungan emosional dan sosial yang turut mendukung pemulihan.

Dalam teori kepuasan pelanggan yang dikemukakan oleh Kotler dan Keller (2009), kepuasan ditentukan oleh persepsi pelanggan terhadap kesesuaian antara harapan mereka dan kualitas layanan yang diterima. Jika layanan yang diberikan sesuai atau melebihi harapan, maka tingkat kepuasan akan tinggi. Dalam konteks ini, penerapan pendekatan holistik dalam rehabilitasi narkoba di Klinik Pratama BNN Kota Surabaya dianggap mampu memenuhi atau bahkan melebihi harapan klien, yang berkontribusi pada tingkat kepuasan yang tinggi sebagaimana tercermin dalam hasil penelitian ini.

Meskipun demikian, masih terdapat ruang untuk perbaikan. Meskipun sebagian besar klien puas dengan layanan yang diterima, klinik perlu tetap berfokus pada evaluasi berkelanjutan dan pengembangan kualitas layanan, khususnya terkait ketepatan waktu dan konsistensi pelayanan. Dengan memperbaiki aspek-aspek yang masih dirasa kurang optimal, Klinik Pratama BNN Kota Surabaya memiliki potensi untuk meningkatkan lebih jauh tingkat kepuasan klien serta memperkuat kepercayaan klien terhadap kualitas layanan yang diberikan.

2. Kualitas hidup pada klien rawat jalan di Klinik Pratama BNN Kota Surabaya

Berdasarkan hasil penelitian, 58,34% klien rawat jalan di Klinik Pratama BNN Kota Surabaya menunjukkan kualitas hidup yang sangat baik. Fakta ini mengindikasikan bahwa lebih dari separuh klien yang mengikuti program rehabilitasi di klinik tersebut berhasil mencapai kualitas hidup yang signifikan, terutama dalam aspek kesehatan mental, fisik, dan sosial mereka. Angka ini mencerminkan keberhasilan pendekatan yang dilakukan klinik dalam mendukung pemulihan klien dari ketergantungan dan membangun gaya hidup yang lebih sehat.

Dalam teori kualitas hidup yang dikemukakan oleh WHO (World Health Organization), kualitas hidup seseorang dipengaruhi oleh faktor kesehatan fisik, psikologis, hubungan sosial, serta keterlibatan dalam kegiatan yang produktif dan bermakna. Kualitas hidup yang sangat baik pada sebagian besar klien ini menunjukkan bahwa rehabilitasi di Klinik Pratama BNN Kota Surabaya memberikan dampak positif pada aspek-aspek tersebut, sesuai dengan prinsip rehabilitasi yang holistik. Pendekatan yang mencakup aspek fisik, mental, dan sosial dalam rehabilitasi memungkinkan klien untuk merasakan perubahan yang komprehensif dalam kehidupan mereka, sehingga meningkatkan persepsi mereka terhadap kualitas hidup.

Meskipun hasil ini sesuai dengan teori, tetapi persentase klien dengan kualitas hidup sangat baik masih dapat ditingkatkan. Beberapa klien mungkin masih menghadapi tantangan dalam pemulihan yang memengaruhi kualitas hidup mereka secara keseluruhan. Oleh karena itu, penting bagi klinik untuk

mengevaluasi program rehabilitasi dan memastikan setiap klien menerima intervensi yang sesuai dengan kebutuhan mereka secara individual. Misalnya, peningkatan konseling dan dukungan psikososial bisa menjadi langkah tambahan untuk membantu klien dalam menjaga kestabilan mental dan emosi mereka pascarehabilitasi.

Secara keseluruhan, dengan terus mengevaluasi dan menyesuaikan layanan rehabilitasi, Klinik Pratama BNN Kota Surabaya berpotensi meningkatkan persentase klien yang mencapai kualitas hidup sangat baik. Peningkatan ini tidak hanya mendukung keberhasilan klinik dalam mencapai tujuan rehabilitasi, tetapi juga memperkuat komitmen klinik terhadap pemulihan klien secara menyeluruh.

3. Hubungan kualitas pelayanan rehabilitasi dengan kualitas hidup pada klien rawat jalan di Klinik Pratama BNN Kota Surabaya

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan antara kualitas pelayanan rehabilitasi dan kualitas hidup klien rawat jalan di Klinik Pratama BNN Kota Surabaya. Fakta ini memperlihatkan bahwa layanan rehabilitasi yang baik berkontribusi secara langsung pada peningkatan kualitas hidup klien, yang meliputi aspek kesehatan fisik, mental, dan kesejahteraan sosial. Sebaliknya, ketika kualitas layanan yang diterima klien menurun, kondisi kualitas hidup mereka juga cenderung ikut menurun. Hal ini menegaskan pentingnya kualitas layanan rehabilitasi dalam mendukung proses pemulihan yang menyeluruh bagi klien.

Dalam teori kualitas hidup, seperti yang dikemukakan oleh Wilson dan Cleary (1995), terdapat hubungan antara kondisi kesehatan dan kualitas hidup yang dipengaruhi oleh interaksi dengan lingkungan, termasuk pelayanan kesehatan yang diterima. Menurut teori ini, intervensi kesehatan yang berkualitas akan meningkatkan fungsi fisik, psikologis, dan sosial individu, yang pada akhirnya mengarah pada peningkatan kualitas hidup. Dalam konteks ini, layanan rehabilitasi di Klinik Pratama BNN Kota Surabaya yang mencakup dukungan medis, konseling, serta pendekatan psikososial mampu memenuhi kebutuhan holistik klien, sehingga mendukung mereka dalam mencapai kualitas hidup yang lebih baik.

Opini yang dapat diberikan adalah bahwa meskipun Klinik Pratama BNN Kota Surabaya telah berhasil menyediakan layanan yang berdampak positif, peningkatan berkelanjutan dalam aspek layanan tetap menjadi hal yang penting. Mengingat bahwa kebutuhan setiap klien bisa berbeda-beda, layanan yang dipersonalisasi dapat memberikan hasil yang lebih efektif dalam meningkatkan kualitas hidup klien. Misalnya, menambahkan program pendampingan yang berfokus pada peningkatan keterampilan hidup sehat atau konseling lanjutan pasca-rehabilitasi dapat membantu klien mempertahankan perubahan positif dalam jangka panjang.

Dengan demikian, penting bagi klinik untuk mempertahankan dan terus meningkatkan kualitas layanan rehabilitasi yang diberikan. Langkah-langkah ini tidak hanya akan membantu klien dalam mencapai pemulihan yang optimal, tetapi juga berkontribusi pada reputasi klinik sebagai pusat rehabilitasi yang mampu memberikan perubahan positif yang signifikan dalam kehidupan kliennya. Upaya ini akan mendukung Klinik Pratama BNN Kota Surabaya untuk terus menjadi pilihan utama bagi individu yang membutuhkan bantuan dalam rehabilitasi narkoba dan pemulihan kualitas hidup mereka.

SIMPULAN

Pelayanan rehabilitasi pada klien rawat jalan di Klinik Pratama BNN Kota Surabaya sebagian besar klien menilai baik. Selain itu, kualitas hidup pada klien rawat jalan di Klinik Pratama BNN Kota Surabaya sebagian besar adalah memiliki kualitas hidup yang sangat baik.Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan rehabilitasi dengan kualitas hidup pada klien rawat jalan di Klinik Pratama BNN Kota Surabaya.

DAFTAR PUSTAKA

Anggrayni, L., & Yusliati. (2018). *Efektivitas Rehabilitasi Pecandu Narkotika Serta Pengaruhnya Terhadap Tingkat Kejahatan di Indonesia*. Uwais Inspirasi Indonesia.

Asmawati, A., Mahendika, D., Ikhlas, A., Putri, A. M., Vanchapo, V., & Amri, N. (2023). EFEKTIVITAS REHABILITASI RAWAT JALAN TERHADAP KUALITAS HIDUP PENGGUNA NARKOTIKA. *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran (JRPP)*, *6*(4), 4462–4468.

BNN Kota Surabaya. (n.d.). *LKIP (Laporan Kinerja Instansi Pemerintah)*. Retrieved January 27, 2024, from https://surabayakota.bnn.go.id/lakip-laporan-kinerja-instansi-pemerintah.

Dachlan, T. A., Jordi, A., Megawati, M., & Berutu, J. (2019). REHABILITASI SEBAGAI UPAYA PENANGGULANGAN PENYALAHGUNAAN NARKOTIKA. *Scripta: Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, *1*(1), 1–19. https://doi.org/10.33019/SCRIPTA.V1I1.1

Fajar, M. (2022). Penerapan Rehabilitasi Medis dan Rehabilitasi Sosial Atas Penyalahgunaan Narkotika Bagi Diri Sendiri. *Jurnal Sosial Teknologi*, *2*(5), 406–417.

Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa (strategi, mengukur kepuasan dan loyalitas pelanggan)*. Deepublish.

Fibriana, L. P., Siyoto, S., Asih Tri Rachmi Nuswantari, & Irine Rakhmanty Rohana. (2017). *Promosi Kesehatan dan Pendidikan Kesehatan*. Media Nusa Creative (MNC Publishing).

Hardiyansyah. (2017). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media.
Hasan, A. (2017). *Marketing Bank Syariah*. Ghalia Indonesia.
Herdriani, P., & Samputra, P. L. (2021). Pengaruh Layanan Rehabilitasi Narkotika terhadap Kualitas Hidup Warga Binaan Pemasyarakatan di Lembaga Pemasyarakatan. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, *21*(3), 1237–1244. https://doi.org/10.33087/JIUBJ.V21I3.1487
Hidayati, & Wahyu, N. (2016). HUBUNGAN HARGA DIRI DAN KONFORMITAS TEMAN SEBAYA DENGAN KENAKALAN REMAJA. *Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia*, *1*(2). http://i-rpp.com/index.php/jpp/article/view/371/371371371
Iskandar, A. (2019). *Penegakan hukum narkotika (rehabilitatif terhadap penyalah guna dan pecandu, represif terhadap pengedar)*. Elex Media Komputindo.
Iskandar, A. (2021). *Politik Hukum Narkotika*. Elex Media Komputindo.
Kasmir. (2017). *Kewirausahaan Edisi Revisi*. PT. Raja Grafindo Persada.
Lesmana, G. (2021). *Teori dan Pendekatan Konseling*. UMSU Press.
Maryatun, M., Raharjo, S. T., & Taftazani, B. M. (2022). Kebijakan Penanganan Gelandangan Pengemis Berbasis Panti untuk Keberfungsian Sosial Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS)(Studi Pada Panti Pelayanan Sosial Pengemis Gelandangan Orang Terlantar Mardi Utomo Semarang). *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, *13*(2), 103–117.
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
Mulyati, Y., Hasan, S., Wicaksono, I. A. M., & Dahniar, D. (2023). *Buku Ajar Zat Aditif Zat Adiktif Berbasis Case Method*. Mega Press Nusantara.
Nurdin, I., & Hartati, S. (2019). *Metodologi penelitian sosial*. Media Sahabat Cendekia.
Nursalam. (2017). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis*. Salemba MEdika.
Rachman, M. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Tahta Media.
Sandi, A. (2016). *Narkoba dari Tapal Batas Negara*. Mujahidin Press.
Sanjaya, D. R. (2020). *Atasi Psikosomatik dengan Terapi Puasa*. Guepedia.
Sari, R. A., & Yulianti, A. (2018). Hubungan Mindfullness Dengan Kualitas Hidup Pada Lanjut Usia. *Jurnal Psikologi*, *13*(1), 48–54. https://doi.org/10.24014/JP.V13I1.2771
Sihombing, Y. A. (2022). *Loyalitas Klien: Tinjauan Aspek Pelayanan, Kepuasan, Trust, Komitmen, Brand Equity, dan Hospital Image*. Penerbit NEM.
Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. CV Alfabeta.
Suwanti, S., Wakhid, A., & Taufikurrahman, T. (2019). Gambaran kualitas hidup klien gagal ginjal kronis yang menjalani terapi hemodialisa. *Jurnal Keperawatan Jiwa*, *5*(2), 107–114.
Tarigan, I. J. (2017). *Peran Badan Narkotika Nasional dengan Organisasi Sosial Kemasyarakatan dalam Penanganan Pelaku Penyalahgunaan Narkotika*. Deepublish.
Tjiptono, F. (2022). *SERVICE MANAGEMENT: Mewujudkan Layanan Prima Edisi 4*. Penerbit Andi.
Tongkeles, D. C. (2022). KOORDINASI BADAN NAKOTIKA NASIONAL (BNN) DENGAN LEMBAGA PEMASYARAKATAN DALAM PENEGAKAN PEREDARAN NARKOTIKA. *LEX CRIMEN*, *11*(1). https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/lexcrimen/article/view/38230