

KUALITAS PELAYANAN INFORMASI DAN REHABILITASI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA BNN KOTA JAKARTA UTARA

Fika Adelia¹, Virgo Simamora², Abriandi³

Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta

Email: 1, virgosimamora@gmail.com,
abriandi@uta45jakarta.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis kualitas pelayanan informasi dan rehabilitasi terhadap kepuasan masyarakat pada BNN KOTA JAKARTA UTARA. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan datanya menggunakan angket atau kuesioner. Sampel pada penelitian ini adalah generasi-z yang diambil sebanyak 115 responden. Teknik pengambilan sampling pada penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* yang menggunakan kriteria tertentu untuk mendapatkan sampel. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebar kuesioner kepada responden yang telah memenuhi kriteria khusus dalam hal ini merupakan generasi-z. Metode analisis data pada penelitian ini menggunakan *software* smartPLS SEM (*Partial Least Square – Structural Equation Modeling*) untuk menguji hipotesis penelitian. Hasil penelitian menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan masyarakat.

Kata kunci: Kepuasan Masyarakat, Kualitas Pelayanan

Abstract

This study aims to test and analyse the quality of information and rehabilitation services on public satisfaction at BNN NORTH JAKARTA CITY. This study uses a quantitative approach method with data collection techniques using a questionnaire. The sample in this study was the z-generation which was taken as many as 115 respondents. The sampling technique in this study used purposive sampling method which uses certain criteria to obtain samples. The data collection technique was carried out by distributing questionnaires to respondents who had met specific criteria, in this case the generation-z. The data analysis method in this study uses smartPLS SEM (Partial Least Square - Structural Equation Modeling) software to test the research hypothesis. The results of the study explain that service quality has a significant and positive effect on community satisfaction.

Keywords: *Community Satisfaction, Service Quality*

Pendahuluan

Penyalahgunaan narkotika dan obat-obatan terlarang di kalangan generasi muda dan dewasa ini kian meningkat, Menurut Laporan Badan PBB (2017) estimasi jumlah penyalahguna narkoba didunia sebesar 255 juta, jumlah mati over dosis 520 per hari. Sedangkan menurut hasil survey BNN dan UI (2017), di 34 Provinsi, jumlah penyalahguna narkoba di Indonesia sebesar 3,3 juta, mati over dosis 30 per hari yg

tersebar dalam 1) Lingkungan kerja sebesar 2 jt (59,3%) 2) Lingkungan pendidikan 800 ribu (23,7%) dan 3) Lingkungan Masyarakat 573 ribu (17%). Karakteristik pecandu: 44,7% pecandu ganja, 44% mencoba narkoba baru, 65% pernah dipenjara, 25% pernah ditangkap, 20% pecandu adalah kurir, 25% pernah terlibat kejahatan, 29% pernah kecelakaan.

Undang- Undang No. 12 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan layanan rehabilitasi narkoba bagi tahanan dan warga binaan pemasyarakatan. Salah satu cara untuk melihat efektivitas layanan rehabilitasi yang telah diberikan kepada warga binaan pemasyarakatan tersebut adalah dengan mengetahui kualitas hidupnya. Pemahaman ini dapat memberikan wawasan yang berharga bagi pihak terkait dalam meningkatkan efektivitas komunikasi dan pelayanan rehabilitasi narkoba melalui media social. Kunci keberhasilan program rehabilitasi bagi pecandu, penyalahguna dan korban penyalahgunaan narkoba yaitu memberikan pelayanan rehabilitasi yang profesional. Pelayanan rehabilitasi yang ada berupa rawat jalan dan rawat inap, sehingga informasi rehabilitasi dapat disampaikan melalui sosialisasi, dengan adanya penggunaan metode sosialisasi lebih efektif dan bisa meningkatkan pemahaman bagi masyarakat (Pravitasari ,2022), (Hidajat ,2022).

Kualitas pelayanan informasi dan rehabilitasi terhadap kepuasan masyarakat sangat penting karena melibatkan hak asasi manusia, peningkatan kualitas hidup, kesetaraan dan inklusi, kepercayaan masyarakat, serta pengembangan sistem yang lebih baik. Pelayanan rehabilitasi yang berkualitas dan informasi yang tepat akan berkontribusi pada peningkatan kepuasan masyarakat. Dengan menerima perawatan yang baik dan mendapatkan informasi yang akurat, individu dapat pulih lebih cepat dari kondisi kesehatan fisik atau mental yang mempengaruhi kehidupan mereka. Ini akan membantu mereka untuk kembali berkontribusi dalam masyarakat dan mencapai potensi penuh mereka.

Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan informasi dan rehabilitasi terhadap kepuasan masyarakat serta mengetahui jumlah intansi yang perduli akan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah menginformasikan manfaat dari kualitas pelayanan dalam kepuasan masyarakat yang memiliki kepentingan yang sangat baik terhadap instansi.

Kualitas pelayanan

Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan (Arianto ,2018). Kualitas Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan. Kualitas Pelayanan yang dirasakan adalah merupakan suatu skala atau ukuran bagi perusahaan untuk mengukur seberapa banyak perusahaan berhasil memberikan solusi pada permasalahan pelanggan (Abedniya, at.all ,2016).

Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik, karena kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik, definisi kepuasan masyarakat sering disamaartikan dengan definisi kepuasan pelanggan atau kepuasan konsumen, hal ini hanya dibedakan pada siapa penyedia dan apa motif diberikannya pelayanan tersebut (Rezha, 2013). Kepuasan masyarakat telah menjadi konsep sentral dalam teori dan praktik pemasaran, serta merupakan salah satu tujuan esensial bagi instansi (simamora,2017).

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat

Hasil penelitian (Yulindaningtyas,2015) yang berjudul kualitas pelayanan kependudukan terhadap kepuasan masyarakat menemukan bahwa ada pengaruh positif kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Penelitian (Pramulaso t.t., 2020) yang berjudul Kualitas pelayanan dan Kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di unit pelayanan terpadu satu atap Kementerian Ketenagakerjaan menjelaskan bahwa kepuasan masyarakat berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan di unit pelayanan terpadu satu atap Kementerian Ketenagakerjaan. Demikian pula, penelitian yang dilakukan oleh (Omar Sinaga& Hidayat,2016) yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelaksanaan program pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Nongsa Kota Batam. Ketiga hasil penelitian yang telah dilakukan oleh (Yulindaningtyas,2015; Pramulaso t.t., 2020; Omar Sinaga& Hidayat,2016) menunjukkan konsistensi bahwa ada pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

Metode

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif, yaitu dengan analisis pada data numerik (angka) dan diolah dalam statistika. Penelitian ini berlangsung selama 5 (lima) bulan, dimulai dari bulan Maret – Juli 2023. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan cara menyebar kuisisioner kepada responden dengan menggunakan angket atau daftar pernyataan terkait permasalahan yang akan diteliti dengan skala *likert* 1-5. Menurut (Sugiyono,2017) kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Populasi merupakan wilayah yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai karakteristik dan kuantitas tertentu yang ditetapkan peneliti sebagai bahan penelitian yang kemudian ditarik kesimpulan. Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, ataupun bagian kecil dari anggota populasi yang diambil menurut prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasinya. (Siyoto&sodik, 2015). Populasi penelitian ini adalah generasi Z yang tinggal di wilayah Jakarta Utara.

Kualitas Pelayanan Informasi dan Rehabilitasi Terhadap Kepuasan Masyarakat pada BNN Kota Jakarta Utara

Teknik pengambilan sampling pada penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*. Menurut (Sugiyono, 2018) pengambilan sampel dengan menggunakan beberapa pertimbangan tertentu sesuai dengan kriteria yang diinginkan untuk dapat menentukan jumlah sampel yang akan diteliti. Pada penelitian ini, syarat yang ditentukan untuk menjadi sampel adalah generasi Z yang tinggal di wilayah Jakarta Utara dan pernah mengikuti program rehabilitasi Badan Narkotika Nasional (BNN) yang jumlahnya tidak diketahui, Jumlah generasi Z yang berpartisipasi pada penelitian ini berjumlah 115 responden.

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan SmartPLS-SEM yang menguji dua sub model yaitu model pengukuran (measurement model) atau outer model dan model struktural (structural model) atau inner model. Uji model pengukuran atau outer model menggunakan pendekatan MTMM (Multi-Trait-Multi-Method) dengan menguji *validity convergent* dan *discriminant*. Sedangkan uji reliabilitas dilakukan dengan dua cara yaitu dengan *cronbach's alpha* dan *composite reliability*. *Convergent validity* > 70 (tinggi), *loading* 0,50 sampai 0,60 (masih dapat diterima). *Discriminant validity* membandingkan akar kuadrat dari *average variance extracted* (\sqrt{AVE}). *AVE* > 0,50 (baik). *Reliability*: Konstruk dinyatakan reliabel jika nilai *composite reliability* maupun *cronbach alpha* > 0,70 (Saughnessy, Zechmeister, & Zechmeister, 2012).

Tabel 1
Indikator Operasional

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Butir pertanyaan
Kualitas Pelayanan	Pengembangan kualitas layanan ditentukan oleh perusahaan, karena kepuasan layanan ditentukan secara internal.	- Daya tanggap . - Realibilitas - Keramahan petugas/staf	1. Seberapa puas Anda dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh layanan rehabilitasi di BNN Kota Jakarta Utara? 2. Seberapa memuaskan anda terhadap kemudahan dalam proses layanan di rehabilitasi BNN kota jakarta utara? 3. Bagaimana penilaian anda terhadap kecepatan pelayanan yang

			diberikan oleh Rehabilitasi di BNN Kota Jakarta utara?
			4. Apakah anda merasa staf bekerja dengan efisien dan cepat dalam menyelesaikan masalah atau permintaan anda?
			5. Bagaimana penilaian anda terhadap kualitas tanggapan dari staf layanan di rehabilitasi BNN Kota Jakarta Utara terhadap keluhan atau masalah yang anda sampaikan?
Kepuasan masyarakat	Hasil pendapatan serta persepsi masyarakat terhadap kinerja	<ul style="list-style-type: none">- Fasilitas fisik kantor- Keamanan dan kenyamanan- Perilaku Pelaksana- Penanganan pengaduan saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none">1. Seberapa memuaskan kesopanan dan keramahan petugas?2. Seberapa memuaskan masyarakat mengakses informasi tentang prosedur dan persyaratan untuk mengikuti layanan rehabilitasi di BNN Kota Jakarta Utara?3. Seberapa memuaskan terhadap Keandalan dalam menyelesaikan masalah atau keluhan?

4. Bagaimana tingkat kepuasan anda terhadap layanan rehabilitasi di BNN Kota Jakarta Utara?
5. Bagaimana kepuasan masyarakat terhadap ketersediaan informasi tentang rehabilitasi yang disajikan pada layanan rehabilitasi BNN Kota Jakarta Utara?

Hasil dan Pembahasan

Sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 115 responden yang merupakan generasi Z dengan profil responden sebagai berikut:

Tabel 2. Jumlah Data Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase
15-20 Tahun	39	33,9
21-25 Tahun	76	66,1
TOTAL	115	100%

Sumber: Hasil Pengumpulan Data, 2023

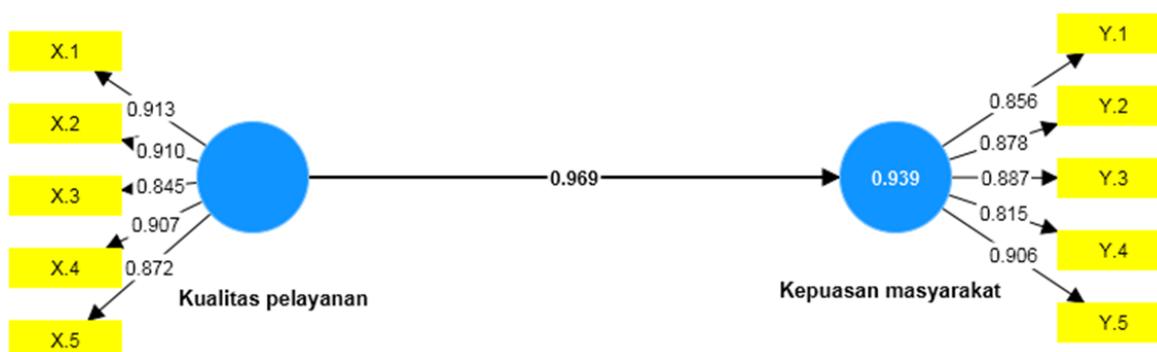
Tabel 3. Jumlah Data Berdasarkan Domisili

Domisili	Jumlah	Persentase
Cilincing	18	15,7
Kelapa gading	21	15,7
Pademangan	19	16,5
Tanjung Priok	39	33,9
Warakas	18	15,7
TOTAL	115	100%

Sumber: Hasil Pengumpulan Data, 2023

Dari pengumpulan data diatas, mayoritas dari data berdasarkan usia adalah 21-25 tahun berjumlah 76 responden, mayoritas data berdasarkan domisili adalah tanjung priok berjumlah 39 responden.

Uji kualitas data dalam penelitian ini menggunakan analisis Partial Least Square (PLS), yang merupakan model persamaan Structural Equation Model (SEM) dengan pendekatan berdasarkan variance atau component based structural equation modeling. Software yang digunakan adalah SmartPLS (Partial Least Square).



Gambar 1: Hasil Analisis PLS Algorithm, SmartPLS, 2023

Dari Gambar 1 Hasil uji validitas model penelitian suatu indikator dikatakan valid jika loading factor $> 0,5$ (SmartPLS, 2023). Loading faktor adalah hubungan antara indikator dan variabel (konstruk). Artinya, semakin tinggi korelasinya maka tingkat validitasnya akan semakin tinggi, dan akan menunjukkan tingkat validitas yang baik. Berdasarkan hasil model struktural pada gambar di atas terlihat nilai loading factor dari masing-masing indeks $>0,5$ atau dapat dikatakan semua data valid.

Tabel 2. Output PLS Construct Reability and Validity

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
Kualitas pelayanan	0.919	0.920	0.939	0.755
Kepuasan Masyarakat	0.934	0.934	0.950	0.792

Sumber: Data Olahan *SmartPLS*, 2023

Berdasarkan tabel diatas, hasil uji validitas yang dilakukan dengan membandingkan akar kuadrat dari average variance extracted (AVE) memiliki hasil lebih besar dari 0,5 yang artinya uji validitas sudah memenuhi kriteria dan dinyatakan baik. Maka indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid dan telah memenuhi convergent validity. Hasil yang didapatkan juga bahwa nilai cronbrach's alpha dan composite reability memiliki hasil lebih besar dari 0,7 yang artinya uji reabilitas dinyatakan reliable dan memenuhi kriteria. Uji model struktural atau inner model menunjukkan hubungan atau kekuatan antar konstruk yang digunakan menggunakan 3 kriteria yaitu R-Square, F-Square, dan Estimasi for Path Coefficients. Hasil R-square bersifat kuat. Hasil nilai F-Square untuk variabel kepuasan masyarakat

(Y) adalah sebesar 15.417, maka dapat disimpulkan bahwa variabel laten mempunyai pengaruh kuat pada tingkat structural. Selanjutnya hasil dari estimasi for Path Coefficient yang digunakan untuk melihat signifikansi pengaruh antar variabel memiliki hasil yang signifikan untuk semua pengujian hipotesis. Berikut merupakan hasil pengujian hipotesis penelitian:

Tabel 3. Uji Hipotesis

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
Kualitas pelayanan -> Kepuasan masyarakat	0.969	0.968	0.010	98.246	0.000

Sumber: Data Olahan *SmartPLS*, 2023

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat

Hasil uji hipotesis berdasarkan tabel diatas, dapat diuraikan hipotesa sebagai berikut. Pertama, hasil dari hipotesis pertama (H1) didapatkan bahwa hasil analisis data seperti pada tabel diatas menunjukkan nilai *T-statistics* 98.246 > nilai *T-table* 1.96. Maka disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Yulindaningtyas,2015) yang berjudul kualitas pelayanan kependudukan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Pramulaso t.t., 2020) yang berjudul Kualitas pelayanan dan Kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di unit pelayanan terpadu satu atap Kementerian Ketenagakerjaan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan masyarakat. Adapun hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan (X) berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan masyarakat (Y). Artinya, semakin meningkat kualitas pelayanan yang dilakukan, maka akan semakin meningkatkan kepuasan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Duriat, Ahtu, and Regan Vaughan. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan E-KTP Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Kramatmulya." *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi* 11(1): 18–27.
- Haryanto, Edy. 2013. "Kualitas Layanan, Fasilitas Dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado." *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 1(3).
- Karunianingsih, Yulia, and Margaretha Suryaningsih. 2019. "Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Implementasi Kebijakan Kartu Indonesia Sehat Di Kecamatan Banjarsari Kota Surakarta." *Journal of Public Policy and Management Review* 9(1): 149–59.
- Mayasari, Ana. 2020. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Paulan, Colomadu, Karanganyar." *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)* 3(2): 36–44.
- Pramularso, Egis Yani. 2020. "Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan." *Perspektif: Jurnal Ekonomi dan Manajemen Akademi Bina Sarana Informatika* 18(1): 68–74.
- Pravitasari, Endyastuti, Koerniawan Hidajat, Muhammad Ulul Albab, and Phamendyta Aldaning Azaria. 2022. "Kewirausahaan Digital Sebagai Solusi Bagi UMKM Skala Rumah Tangga Di Kelurahan Manggarai Selatan Jakarta Selatan." *Jurnal Pemberdayaan Nusantara* 2(2): 40–47.
- Rochmah, Elisatul, and Brilliant Rosy. 2022. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat." *Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area* 10(1): 61–72.
- Setiawan, Ristu Wahyu, and Rahmawati Mulyaningtyas. 2021. "Analisis Minat Baca Mahasiswa Semester 1 Jurusan Ekonomi Syariah." *Buletin Literasi Budaya Sekolah* 3(2): 109–16.
- Sinaga, Juli Omar, and Rahmat Hidayat. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Nongsa Kota Batam." *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis* 4(1): 7–14.
- Taurino, Nicholas, and Sarwo Edy Handoyo. 2023. "Pengaruh Digital Marketing, Word of Mouth, Dan Brand Ambassador Terhadap Brand Awareness Serta Dampaknya Pada Purchase Decision." *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan* 7(1): 176–86.
- Trijultian, Annisa, Yana Fajar Basori, and M Rijal Amirulloh. 2022. "Pengaruh Kualitas

Pelayanan Administrasi Posbakum Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Pengadilan Agama Kota Sukabumi.” *Jurnal Inovasi Penelitian* 2(10): 3399–3406.

Yacub, Rudi, and Wahyu Mustajab. 2020. “Analisis Pengaruh Pemasaran Digital (Digital Marketing) Terhadap Brand Awareness Pada E-Commerce.” *Jurnal Manajerial* 12(2): 198.

Yulindaningtyas, Devi. 2015. “Kualitas Pelayanan Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat.” *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP)* 4(2).

Maulidin, Tata, Nouvandy Alexander, and Rita Zulbetti. 2022. “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT BHAKTI IDOLA TAMA BANDUNG Oleh.” *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 9(2): 519–24.

Purnomo, M. W. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Bnn Kabupaten Lampung Selatan. *Jurnal Mitra Manajemen*, 6(2), 69–82. <https://doi.org/10.52160/ejmm.v6i2.583>

Karunianingsih, Yulia, and Margaretha Suryaningsih. 2019. “Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Implementasi Kebijakan Kartu Indonesia Sehat Di Kecamatan Banjarsari Kota Surakarta.” *Journal of Public Policy and Management Review* 9(1): 149–59.

Simamora, Virgo, and Eka Susanti. 2017. “Pengaruh Kualitas Layanan Tracking System Berbasis Web Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Persepsi Resiko Konsumen Pada Produk Jne Cilincing.” *Media Manajemen Jasa* 4(1).

Herdriani, Putri, dan Palupi Lindiasari Samputra. 2021. “Pengaruh Layanan Rehabilitasi Narkotika terhadap Kualitas Hidup Warga Binaan Pemasyarakatan di Lembaga Pemasyarakatan.” *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi* 21(3): 1237.

Rasyid, R. (2020). Penyuluhan Pencegahan Penyalahgunaan Narkoba Di Kalangan SMP 143 Jakarta.

Karunianingsih, Yulia, and Margaretha Suryaningsih. 2019. “Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Implementasi Kebijakan Kartu Indonesia Sehat Di Kecamatan Banjarsari Kota Surakarta.” *Journal of Public Policy and Management Review* 9(1): 149–59.