

## ABSTRAK

Universitas Esa Unggul  
Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan  
Program Studi Kesehatan Masyarakat  
Skripsi, 2016

Henina Deviyanti

### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERAPI MEDIK NAPZA TERHADAP KEPUASAN RESIDEN DI BALAI BESAR REHABILITASI BADAN NARKOTIKA NASIONAL LIDO - BOGOR

**Latar belakang :** Kepuasan pasien merupakan salah satu ukuran keberhasilan pelayanan yang diberikan instansi pelayanan kesehatan. Pasien sebagai pengguna jasa mengharapkan produk yang berkualitas dari institusi pelayanan kesehatan. BNN dan POLRI pada tahun 2013 menyatakan bahwa 36.640 orang di Indonesia resmi menjadi tersangka penyalahgunaan narkoba dengan tiga daerah tertinggi adalah Jawa Timur, DKI Jakarta dan Sumatera Utara. Sesuai ketentuan Pasal 54 Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2009 Tentang Narkotika, bahwa pecandu narkotika dan korban penyalahgunaan narkotika wajib menjalani rehabilitasi medis dan rehabilitasi sosial.

**Tujuan :** untuk menggambarkan karakteristik responden, kualitas pelayanan terapi medik napza dan kepuasan residen serta menganalisa pengaruh kualitas pelayanan terapi medik napza terhadap kepuasan residen.

**Metode Penelitian :** jenis penelitian ini bersifat deskriptif analitik, dengan metode *cross sectional* kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah semua residen yang menjalani pelayanan rehabilitasi yang sudah direhabilitasi selama 3 bulan atau lebih di BNN Lido, yang berjumlah 60 orang dan minimal 38 orang yang terpilih secara *purposive sampling*. Uji statistik dengan analisis gap dan uji regresi linier berganda menggunakan SPSS 21.

**Hasil :** rata-rata responden berjenis kelamin laki-laki (90%) berumur antara 26-45 tahun (67%) dengan latar pendidikan terakhir minimal SMA (90%) berstatus wiraswasta (44%). Hasil penelitian dinyatakan bahwa ada pengaruh yang signifikan (2,44) sebesar (65%) antara kualitas pelayanan terapi medik napza terhadap kepuasan residen dengan rata-rata persepsi residen terhadap kualitas pelayanan terapi medik napza yang tinggi/sangat baik (2,16) dengan kepuasan yang sedang/cukup (0,10).

**Kesimpulan :** kepuasan residen/pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan terapi yang diberikan oleh instansi pelayanan kesehatan. Disarankan agar residen tetap terus termotivasi untuk pulih dan agar petugas rehabilitasi dapat selalu meningkatkan profesionalisme diri serta adanya peneliti selanjutnya terus menggali potensi faktor yang mempengaruhi ilmu-ilmu terkait penyalahgunaan napza juga rehabilitasi.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Terapi Medik NAPZA, Kepuasan Residen