



DOI: <https://doi.org/10.38035/jmpis.v6i5>  
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

## Determinasi Kepatuhan Klien: Analisis Kompetensi Petugas, Dukungan Sosial dan Kepuasan Klien

Arrasyidun<sup>1\*</sup>, Hapzi Ali<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Universitas Terbuka, Jakarta, Indonesia, [arrasyid1985.ar@gmail.com](mailto:arrasyid1985.ar@gmail.com)

<sup>2</sup>Universitas Terbuka, Jakarta, Indonesia, [hapzi.ali@gmail.com](mailto:hapzi.ali@gmail.com)

\*Corresponding author: [arrasyid1985.ar@gmail.com](mailto:arrasyid1985.ar@gmail.com)

**Abstract:** *Determination of Client Compliance: Analysis of Officer Competence, Social Support, and Client Satisfaction is a scientific article based on literature review within the scope of Human Resource Management (HRM). The purpose of this article is to develop a hypothesis of the influence between variables that will be used in further research. The research object is online libraries, Google Scholar, Mendeley, and other academic online media. The research method uses library research sourced from e-books and open access e-journals. Qualitative descriptive analysis. The results of this article are: 1) Officer Compliance influences Client Compliance; 2) Social Support influences Client Compliance; and 3) Client Satisfaction influences Client Compliance..*

**Keywords:** *Client Compliance, Officer Competence, Social Support, Client Satisfaction*

**Abstrak:** Determinasi Kepatuhan Klien: Analisis Kompetensi Petugas, Dukungan Sosial dan Kepuasan Klien adalah artikel ilmiah studi pustaka dalam ruang lingkup Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM). Tujuan artikel ini membangun hipotesis pengaruh antar variabel yang akan digunakan pada riset selanjutnya. Objek riset pada pustaka online, Google Scholar, Mendeley dan media online akademik lainnya. Metode riset dengan library research bersumber dari e-book dan open access e-journal. Analisis deskriptif kualitatif. Hasil artikel ini: 1) Kompetensi Petugas berpengaruh terhadap Kepatuhan Klien; 2) Dukungan Sosial berpengaruh terhadap Kepatuhan Klien; dan 3) Kepuasan Klien berpengaruh terhadap Kepatuhan Klien.

**Kata Kunci:** Kepatuhan Klien, Kompetensi Petugas, Dukungan Sosial, Kepuasan Klien

### PENDAHULUAN

Setiap mahasiswa baik Strata 1, Strata 2 dan Strata 3, harus melakukan riset dalam bentuk skripsi, tesis dan disertasi. Begitu juga bagi dosen, peneliti dan tenaga fungsional lainnya aktif melakukan riset dan membuat artikel ilmiah untuk di publikasi pada jurnal-jurnal ilmiah. Karya ilmiah merupakan sebagai salah syarat bagi mahasiswa untuk menyelesaikan studi pada sebagian besar Perguruan Tinggi di Indonesia. Ketentuan ini berlaku untuk semua level jenjang

pendidikan yaitu Skripsi strata satu (S1), Tesis strata dua (S2) Disertasi strata tiga (S3).

Berdasarkan pengalaman empirik banyak mahasiswa dan author yang kesulitan dalam mencari artikel pendukung untuk karya ilmiahnya sebagai penelitian terdahulu atau sebagai penelitian yang relevan. Artikel yang relevan di perlukan untuk memperkuat teori yang di teliti, untuk melihat hubungan atau pengaruh antar variabel dan membangun hipotesis. Artikel ini membahas pengaruh Kompetensi Petugas, Dukungan Sosial, dan Kepuasan Klien terhadap Kepatuhan Klien, suatu studi literature review dalam bidang Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM).

Berdasarkan latar belakang maka tujuan penulisan artikel ini adalah membangun hipotesis untuk riset selanjutnya, yaitu untuk merumuskan: 1) Pengaruh Kompetensi Petugas terhadap Kepatuhan Klien; 2) Pengaruh Dukungan Sosial terhadap Kepatuhan Klien; dan 3) Pengaruh Kepuasan Klien terhadap Kepatuhan Klien;

## METODE

Metode penulisan artikel Literature Review adalah dengan metode **Kajian Pustaka (*library research*) dan *Systematic Literature Review (SLR)***, di analisis secara kualitatif, bersumber dari aplikasi online *Google Scholar*, *Mendeley* dan aplikasi akademik online lainnya.

**SLR** didefinisikan sebagai proses mengidentifikasi, menilai dan menafsirkan semua bukti penelitian yang tersedia dengan tujuan untuk menyediakan jawaban untuk pertanyaan penelitian secara spesifik (Kitchenham et al., 2009).

Dalam analisis kualitatif, kajian pustaka harus digunakan secara konsisten dengan asumsi-asumsi metodologis. Salah satu alasan untuk melakukan analisis kualitatif yaitu penelitian tersebut bersifat eksploratif, (Ali, H., & Limakrisna, 2013).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Berdasarkan latar belakang, tujuan dan metode, maka hasil artikel ini adalah sebagai berikut:

### Kepatuhan Klien

Kepatuhan Klien dalam konteks ini adalah keberhasilan program rehabilitasi yang sangat bergantung pada berbagai faktor yang memengaruhi klien, baik dalam proses pemulihan maupun dalam pencapaian kepatuhan terhadap aturan yang ada. Di antara berbagai faktor tersebut, kompetensi petugas rehabilitasi dan dukungan sosial yang diterima oleh klien menjadi dua elemen yang berperan penting dalam menentukan tingkat keberhasilan rehabilitasi (Marlina, 2019).

Kepatuhan Klien memperoleh klien yang patuh ditentukan oleh lima dimensi yang saling terkait, yaitu faktor pasien, faktor terapi, faktor sistem kesehatan, faktor lingkungan dan faktor sosial ekonomi. Komitmen kuat dan koordinasi yang erat dari seluruh pihak (professional kesehatan, peneliti, tenaga perencanaan dan para pembuat keputusan) diperlukan dalam rangka mengembangkan pendekatan multi-disiplin untuk menyelesaikan permasalahan ketidakpatuhan pasien. Secara umum, hal hal yang perlu dipahami dalam meningkatkan tingkat kepatuhan adalah bahwa klien memerlukan dukungan, bukan disalahkan. Serta tidak tercapainya tujuan terapi yang dapat meningkatkan biaya pelayanan kesehatan apabila kepatuhan tidak dijalankan. (Jumran, J., Susanti, R. W., & Wahyuni, O. 2019).

Dimensi, indikator, sintesis atau faktor yang berpengaruh pada Kepatuhan Klien merupakan hal yang sangat penting dalam mencapai tujuan pengobatan yang efektif. Hal ini dipengaruhi oleh lima dimensi yang saling terkait, yang meliputi faktor pasien, faktor terapi, faktor sistem kesehatan, faktor lingkungan, dan faktor sosial ekonomi. Faktor pasien berkaitan dengan kondisi psikologis dan kognitif pasien, seperti tingkat pemahaman mereka terhadap

penyakit dan terapi yang dijalani. Pasien yang memiliki pengetahuan yang cukup tentang kondisi kesehatannya dan yakin terhadap efektivitas pengobatan cenderung lebih patuh dalam menjalani terapi. Selain itu, sikap pasien terhadap terapi juga berperan besar. Jika mereka merasa terapi tersebut penting dan memberikan dampak positif terhadap kualitas hidup mereka, mereka akan lebih termotivasi untuk mengikuti instruksi medis. Sebaliknya, pasien yang merasa ragu terhadap efektivitas pengobatan atau yang tidak memahami pentingnya terapi cenderung akan mengabaikan atau bahkan menghentikan pengobatannya. Oleh karena itu, penyuluhan dan edukasi kepada pasien mengenai manfaat dan tujuan dari terapi sangat penting untuk meningkatkan kepatuhan mereka.

Kepatuhan Klien ini sudah banyak di teliti oleh peneliti sebelumnya di antaranya adalah Sobirin, C., Husna, E., & Sulistyawan, A. (2015), Wattimena, R. (2016) dan Izaac, F. A. (2024).

### **Kompetensi Petugas**

Kepatuhan klien merujuk pada sejauh mana individu secara konsisten mengikuti instruksi, jadwal, dan ketentuan yang ditetapkan dalam suatu program rehabilitasi. Tingkat kepatuhan menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas layanan rehabilitasi, karena berhubungan langsung dengan potensi keberhasilan pemulihan dan penurunan angka relaps.

Menurut Hovell et al. (2009), kepatuhan merupakan hasil interaksi antara faktor internal individu (seperti motivasi) dan faktor eksternal (seperti kualitas layanan atau dukungan sosial). Ali dan Rachman (2016) dalam studi mereka menekankan bahwa kepatuhan dalam layanan publik tidak hanya ditentukan oleh regulasi, tetapi juga oleh kemampuan petugas dalam membangun komunikasi yang jelas dan meyakinkan.

Kepatuhan klien dalam program rehabilitasi mencakup keterlibatan aktif klien dalam mengikuti sesi terapi, mengikuti aturan program, serta menyelesaikan tahapan rehabilitasi hingga tuntas. Menurut teorinya, kepatuhan dipengaruhi oleh motivasi internal, hubungan dengan petugas, persepsi terhadap efektivitas layanan, dan dukungan dari lingkungan sosial (Prochaska & DiClemente, 1984).

Dimensi, indikator, sintesis atau faktor yang berpengaruh pada Kompetensi Petugas dalam program rehabilitasi sangat bergantung pada kemampuan mereka untuk menggabungkan pengetahuan, keterampilan interpersonal, dan empati dalam setiap interaksi dengan klien. Pengetahuan teknis tentang berbagai terapi dan metode rehabilitasi sangat penting, namun kemampuan untuk mengomunikasikan informasi ini dengan jelas dan mudah dipahami oleh klien jauh lebih krusial. Petugas yang mampu menjelaskan instruksi, mendengarkan dengan baik, dan memberikan umpan balik yang penuh perhatian akan lebih mudah membangun hubungan yang positif dengan klien. Kepercayaan yang terbentuk melalui komunikasi yang baik dapat meningkatkan motivasi klien untuk mengikuti program rehabilitasi secara konsisten dan berkelanjutan.

Kompetensi Petugas ini sudah banyak di teliti oleh peneliti sebelumnya di antaranya adalah Giovanni, N., & Ali, H. (2024), Azmiardi, A. (2021) dan MM, E. M. N., & Paradifa, R. (2020).

### **Dukungan Sosial**

Dukungan Sosial adalah perasaan nyaman, penghargaan, perhatian, bantuan yang diterima oleh seseorang atau kelompok lain untuk dirinya (sarafino, dalam Tarigan, 2018). Dukungan Sosial merupakan hadirnya orang-orang tertentu yang secara pribadi memberikan nasehat, motivasi, arahan dan menunjukkan jalan keluar ketika individu mengalami masalah dan pada saat mengalami kendala dalam melakukan kegiatan secara terarah guna mencapai tujuan (Bastaman, dalam Fatwa, 2014).

Dimensi, indikator, sintesis atau faktor yang berpengaruh pada Dukungan Sosial adalah

Dukungan sosial merupakan aspek yang sangat penting dalam kehidupan seseorang, dan memiliki beberapa dimensi yang saling mendukung satu sama lain. Salah satu dimensi yang paling mendasar adalah dukungan emosional, yang berhubungan dengan perasaan dicintai, dihargai, dan diterima oleh orang lain. Ketika kita merasa diterima tanpa dihakimi dan bisa berbagi perasaan dengan orang yang peduli, itu adalah contoh nyata dari dukungan emosional. Faktor utama yang mempengaruhi dimensi ini adalah kualitas hubungan kita dengan orang lain, kemampuan untuk berkomunikasi secara terbuka, dan keberadaan orang-orang yang dapat diandalkan dalam hidup kita, baik itu teman, keluarga, atau pasangan.

Dukungan Sosial ini sudah banyak di teliti oleh peneliti sebelumnya di antaranya adalah Primanda, W. (2015), Suparno, S. F. (2017) dan Aridhona, J., Barmawi, B., & Junita, N. (2017).

### Kepuasan Klien

Kepuasan klien dapat dilihat sebagai cerminan dari kualitas layanan rehabilitasi. Menurut Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985), kepuasan dipengaruhi oleh persepsi terhadap keandalan layanan, responsivitas petugas, jaminan, empati, dan aspek fisik fasilitas (SERVQUAL). Dalam konteks rehabilitasi, hubungan interpersonal antara petugas dan klien menjadi salah satu prediktor utama kepuasan (Zgierska et al., 2014).

Kotler dan Keller (2016) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah reaksi emosional terhadap pengalaman layanan yang melebihi atau tidak memenuhi ekspektasi. Sementara itu, Ali dan Budiman (2022) menyoroti bahwa dalam pelayanan publik, kepuasan penerima layanan sangat dipengaruhi oleh kualitas interaksi antara petugas dan pengguna layanan, termasuk aspek kecepatan, empati, dan kemampuan menyelesaikan masalah.

Dimensi, indikator, sintesis atau faktor yang berpengaruh pada Kepuasan Klien dalam layanan rehabilitasi bisa dilihat dari beberapa aspek penting yang saling berhubungan. Salah satunya adalah dimensi yang diperkenalkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam teori SERVQUAL (1985), yang mencakup lima faktor utama: keandalan, responsivitas petugas, jaminan, empati, dan fasilitas fisik. Keandalan di sini berarti kemampuan petugas untuk memberikan layanan yang konsisten dan dapat diandalkan. Responsivitas petugas berhubungan dengan bagaimana cepat mereka merespons kebutuhan klien, sementara jaminan merujuk pada tingkat kepercayaan klien terhadap kemampuan petugas untuk menyelesaikan masalah. Empati menunjukkan bagaimana petugas menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan pribadi klien. Terakhir, fasilitas fisik, seperti kenyamanan dan kebersihan tempat rehabilitasi, juga memengaruhi kenyamanan klien, yang tentunya berkontribusi pada tingkat kepuasan mereka.

Kepuasan Klien ini sudah banyak di teliti oleh peneliti sebelumnya di antaranya adalah Zulva, A. F., & Ali, H. (2025), Rahardianty, M., Utari, W., & Hartati, C. S. (2019) dan Peoni, M., Rombe, E., & Parubak, B. (2018).

### Review Artikel Relevan

Mereview artikel yang relevan sebagai dasar dalam menetapkan hipotesis penelitian dengan menjelaskan hasil penelitian terdahulu, menjelaskan persamaan dan perbedaan dengan rencana penelitiannya, dari penelitian terdahulu yang relevan seperti tabel 1 di bawah ini.

**Tabel 1. Artikel yang Relevan/Penelitian Terdahulu**

No.	Author, tabun	Hasil Riset (dari Abstract/ Kesimpulan)	Persamaan dengan Riset ini	Perbedaan dengan Riset ini	H
1	Ali & Rachman (2016)	Kompetensi petugas (X1) berpengaruh terhadap kepatuhan klien (Y1)	Kompetensi petugas berpengaruh terhadap kepatuhan klien	Kompetensi Petugas mempengaruhi kepatuhan dan kepuasan Klien	H1

No.	Author, tabun	Hasil Riset (dari Abstract/ Kesimpulan)	Persamaan dengan Riset ini	Perbedaan dengan Riset ini	H
				dalam konteks rehabilitasi	
2	Ratnasari & Susanto (2018)	Kompetensi petugas (X1) berpengaruh terhadap kepatuhan klien (Y1)	Kompetensi petugas berpengaruh terhadap kepatuhan klien	Kompetensi Petugas mempengaruhi kepatuhan dan kepuasan Klien dalam konteks rehabilitasi	H1
3	Taylor, C., & O'Neill, J. (2020)	Dukungan sosial (X2) terutama dari keluarga merupakan prediktor kuat keberhasilan rehabilitasi. Klien yang memiliki dukungan sosial tinggi menunjukkan kepatuhan (Y1) yang lebih tinggi terhadap program	Dukungan sosial berpengaruh terhadap kepatuhan klien	Dukungan sosial mempengaruhi kepatuhan dan Kepuasan klien	H2
4	Sari, D. A., & Wulandari, A. (2021)	Pasien rehabilitasi yang memiliki tingkat dukungan sosial tinggi (X2) (terutama dari keluarga) menunjukkan kepatuhan (Y1) dalam menjalani seluruh rangkaian program rehabilitasi dibanding yang tidak mendapat dukungan sosial	Secara langsung memperkuat hubungan antara dukungan sosial dan kepatuhan klien	Dukungan sosial mempengaruhi kepatuhan dan Kepuasan klien	H2
5	Ali, H., & Budiman, A. (2022)	Kompetensi petugas (X1) secara signifikan mempengaruhi kepuasan pengguna (Y2) layanan di sektor publik, terutama layanan kesehatan.	Kompetensi petugas dapat meningkatkan kepuasan pengguna layanan	Kompetensi Petugas mempengaruhi kepatuhan dan kepuasan Klien dalam konteks rehabilitasi	H3
6	Wahyuni & Nugroho (2019)	Kompetensi petugas (X1) berpengaruh terhadap kepuasan klien (Y2)	Kompetensi petugas berpengaruh terhadap kepuasan klien	Kompetensi Petugas mempengaruhi kepatuhan dan kepuasan Klien dalam konteks rehabilitasi	H3

No.	Author, tabun	Hasil Riset (dari Abstract/ Kesimpulan)	Persamaan dengan Riset ini	Perbedaan dengan Riset ini	H
7	Wahyuni & Nugroho (2019)	Dukungan sosial (X2) berpengaruh terhadap kepuasan klien (Y2)	Dukungan sosial berpengaruh terhadap kepuasan klien	Dukungan sosial mempengaruhi kepatuhan dan Kepuasan klien	H4
8	Ali, Purwanto, & Riyadi (2020)	Dukungan sosial (X2) berpengaruh terhadap kepuasan klien (Y2)	Dukungan sosial berpengaruh terhadap kepuasan klien	Dukungan sosial mempengaruhi kepatuhan dan Kepuasan klien	H4
9	Sussman, S., & Ames, S. L. (2017)	Kepatuhan klien (Y1) dan kepuasan klien (Y2) terhadap program terapi layanan berkaitan erat dengan rendahnya tingkat kekambuhan.	Kepatuhan Klien berpengaruh terhadap kepuasan klien	Kompetensi Petugas dan Dukungan Sosial mempengaruhi Kepatuhan klien dan kepuasan klien dalam layanan rehabilitasi	H5
10	Wahyuni, R., & Nugroho, A. (2019)	Faktor pelayanan petugas (X1) dan keterlibatan sosial pasien (X2) sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y2) di pusat rehabilitasi berbasis komunitas	Kompetensi petugas dan dukungan sosial berkorelasi dengan kepuasan klien	Kompetensi Petugas dan Dukungan Sosial mempengaruhi Kepatuhan klien dan kepuasan klien dalam layanan rehabilitasi	H6

## Pembahasan

Berdasarkan Kajian teori maka pembahasan artikel *literature review* ini adalah melakukan review artikel yang relevan, analisis pengaruh antar variabel dan membuat konseptual berpikir rencana penelitian:

Berdasarkan hasil penelitian maka pembahasan artikel ini adalah melakukan review artikel yang relevan, analisis pengaruh antar variabel dan membuat konseptual berfikir rencana penelitian:

### Pengaruh Kompetensi Petugas terhadap Kepatuhan Klien

Kompetensi petugas merupakan fondasi utama dalam penyelenggaraan layanan rehabilitasi yang efektif dan profesional. Kompetensi ini mencakup pengetahuan, keterampilan, sikap, dan nilai-nilai profesional yang dimiliki oleh petugas dalam melaksanakan tugas rehabilitasi klien narkotika. Menurut Spencer & Spencer (1993), kompetensi adalah karakteristik mendasar dari seseorang yang berkaitan langsung dengan performa kerja yang efektif dan superior. Petugas yang kompeten lebih mampu menjalin komunikasi yang empatik, mengedukasi klien, serta mengelola program rehabilitasi secara konsisten sehingga klien lebih terdorong untuk mematuhi seluruh proses yang dijalankan.

Dalam konteks rehabilitasi BNN, kompetensi petugas sangat berkaitan dengan kemampuan dalam membangun hubungan terapeutik, memberikan informasi yang akurat, dan memastikan keberlangsungan program yang berbasis kebutuhan klien. Penelitian oleh Hariyati & Lestari (2018) menyebutkan bahwa petugas yang memiliki kompetensi tinggi cenderung memengaruhi tingkat kepatuhan pasien dalam mengikuti prosedur perawatan, karena tercipta rasa percaya dan aman. Sementara itu, menurut Hapzi Ali (2017), dalam analisisnya terhadap variabel pelayanan publik, kompetensi petugas memiliki pengaruh positif signifikan terhadap



sikap dan perilaku partisipatif masyarakat dalam mematuhi regulasi yang ditetapkan. Prinsip-prinsip atau konsep Kompetensi Petugas adalah:

1. Berbasis pada kebutuhan klien: Petugas harus mampu menyesuaikan pendekatan dengan karakteristik dan latar belakang klien.
2. Berorientasi pada hasil: Kinerja petugas dinilai dari keberhasilan dalam mencapai target rehabilitasi, termasuk kepatuhan dan perubahan perilaku klien.
3. Kontekstual dan berkesinambungan: Kompetensi dikembangkan secara terus-menerus sesuai dengan perubahan lingkungan kerja dan perkembangan metode intervensi.
4. Dilandasi oleh etika dan profesionalisme: Setiap tindakan petugas harus berada dalam koridor etika pelayanan publik dan profesionalisme kerja.

Kompetensi Petugas berpengaruh terhadap Kepatuhan Klien, jika Kompetensi Petugas dipersepsikan dengan baik maka Kepatuhan Klien akan dipersepsikan baik pula begitu juga sebaliknya. Bahwa Kompetensi petugas rehabilitasi menjadi faktor kunci dalam memastikan bahwa klien menerima perawatan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Kompetensi ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap profesional petugas dalam menangani klien yang memiliki latar belakang yang beragam dan kondisi psikologis yang kompleks.

Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap Kompetensi Petugas adalah Keyakinan dan Nilai-nilai, Keterampilan, Pengalaman, Karakteristik Kepribadian, Motivasi, Isu Emosional, Kemampuan Intelektual, dan Budaya Organisasi.

Untuk meningkatkan Kepatuhan Klien dengan memperhatikan Kompetensi Petugas, maka yang harus dilakukan adalah membangun hubungan yang efektif antara petugas dan klien. Keterampilan komunikasi, empati, serta pemahaman mendalam mengenai kondisi klien dapat meningkatkan kepercayaan diri klien untuk mengikuti program rehabilitasi secara lebih disiplin dan patuh terhadap prosedur yang diterapkan, dimana petugas yang terlatih dengan baik dapat memberikan intervensi yang lebih efektif dan meningkatkan motivasi klien untuk tetap berpartisipasi dalam proses rehabilitasi.

Kompetensi Petugas berpengaruh terhadap Kepatuhan Klien, hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh: (Izaac, F. A. (2024)), (Jumran, J., Susanti, R. W., & Wahyuni, O. (2019)), dan (Syarifah, S. (2022)).

### **Pengaruh Dukungan Sosial terhadap Kepatuhan Klien**

Dukungan sosial didefinisikan sebagai persepsi individu bahwa mereka dicintai, diperhatikan, dan menjadi bagian dari suatu jaringan sosial. Dalam layanan rehabilitasi narkoba, dukungan sosial yang berasal dari keluarga, teman sebaya, serta petugas rehabilitasi berperan penting dalam membangun motivasi dan kepatuhan klien terhadap program. Menurut Sarafino (2011), dukungan sosial mampu mengurangi stres dan meningkatkan kemampuan individu untuk mengatasi tantangan dalam proses penyembuhan. Prinsip-prinsip atau konsep Dukungan Sosial adalah:

1. Interaksi Sosial yang Bermakna: Dukungan sosial melibatkan interaksi interpersonal yang bersifat positif dan bermakna. Hubungan sosial yang berkualitas bukan hanya kuantitas hubungan yang menentukan dampaknya terhadap individu.
2. Persepsi terhadap Realitas: Efektivitas dukungan sosial sering kali lebih dipengaruhi oleh persepsi individu terhadap adanya dukungan, daripada jumlah dukungan yang benar-benar diberikan (Thoits, 2011).
3. Kontekstual dan Situasional: Jenis dan bentuk dukungan sosial yang dibutuhkan sangat bergantung pada konteks dan situasi yang dihadapi individu, termasuk fase pemulihan, jenis masalah, serta kondisi emosional klien.
4. Sumber Dukungan yang Beragam: Dukungan sosial dapat berasal dari berbagai sumber, seperti: Keluarga (dukungan emosional dan motivasional), Teman sebaya (dukungan

normatif dan penerimaan), Petugas rehabilitasi (dukungan profesional dan informasional), Masyarakat (dukungan lingkungan dan sosial-kultural).

5. Bersifat Timbal Balik: Meskipun fokusnya adalah pada penerimaan dukungan, hubungan sosial yang sehat biasanya mengandung unsur saling memberi dan menerima, yang memperkuat kohesi dan kepercayaan.

Dukungan Sosial berpengaruh terhadap Kepatuhan Klien, jika Dukungan Sosial dipersepsikan dengan baik maka Kepatuhan Klien akan dipersepsikan baik pula, begitu juga sebaliknya. Hal ini dapat dijelaskan bahwa dukungan sosial yang kuat dapat meningkatkan tingkat kepatuhan klien terhadap program rehabilitasi serta meningkatkan kepuasan klien terhadap layanan yang mereka terima. Dukungan sosial yang diterima oleh klien dari keluarga, teman, serta masyarakat sekitar juga berkontribusi besar terhadap kesuksesan rehabilitasi. Dukungan sosial yang positif dapat memberikan motivasi tambahan bagi klien untuk tetap melanjutkan proses rehabilitasi dan mematuhi aturan yang ditetapkan.

Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap dukungan sosial adalah kebutuhan fisik, kebutuhan sosial, kebutuhan psikis.

Dukungan Sosial berperan terhadap Kepatuhan Klien, ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh: (Sunardi, K. S. (2023)), (Pratiwi, Y. M., & Nurchayati, N. (2020)), (Noviarini, N. A., Dewi, M. P., & Prabowo, H. (2013)).

### **Pengaruh Kepuasan Klien terhadap Kepatuhan Klien**

Kepuasan Klien dapat diartikan sebagai respon emosional atau penilaian kognitif yang diberikan oleh klien terhadap layanan yang diterimanya, berdasarkan harapan dan persepsi atas kualitas layanan tersebut (Oliver, 1997). Menurut Zeithaml, Bitner & Gremler (2018), kepuasan merupakan evaluasi keseluruhan terhadap layanan, yang mencerminkan sejauh mana layanan memenuhi atau melampaui ekspektasi klien. Dalam konteks layanan rehabilitasi, kepuasan klien mencerminkan tingkat penerimaan dan kenyamanan terhadap program rehabilitasi, perilaku petugas, fasilitas, serta interaksi yang dialami selama proses pemulihan. Prinsip-prinsip atau konsep Kepuasan Klien adalah:

1. Perbandingan antara Harapan dan Persepsi: Kepuasan ditentukan oleh gap antara harapan klien sebelum menerima layanan dan persepsi mereka setelah menerima layanan. Jika persepsi melebihi harapan, maka klien merasa puas. Jika sebaliknya, maka timbul ketidakpuasan (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988 – model SERVQUAL).
2. Subjektif dan Individual: Kepuasan adalah pengalaman yang subjektif, artinya setiap klien dapat merasakan tingkat kepuasan yang berbeda meskipun menerima layanan yang sama, tergantung pada nilai-nilai pribadi, pengalaman sebelumnya, dan ekspektasi individu.
3. Multidimensi: Kepuasan klien tidak hanya ditentukan oleh satu aspek layanan, melainkan oleh kombinasi berbagai dimensi seperti: Kualitas layanan (service quality), Hubungan interpersonal dengan petugas, Fasilitas fisik, Kemudahan prosedur, Hasil dari layanan (outcome).
4. Berorientasi pada Hubungan Jangka Panjang: Kepuasan yang tinggi berpotensi menciptakan loyalitas dan kepatuhan, serta meningkatkan partisipasi klien dalam program layanan jangka panjang, seperti rehabilitasi narkoba.
5. Dapat Diukur dan Dievaluasi: Kepuasan klien dapat diukur secara sistematis menggunakan instrumen survei atau kuesioner, seperti SERVQUAL, Customer Satisfaction Index (CSI), atau alat ukur khusus dalam layanan kesehatan dan sosial.

Kepuasan Klien berpengaruh terhadap Kepatuhan Klien, jika Kepuasan Klien dipersepsikan dengan baik maka Kepatuhan Klien akan dipersepsikan baik pula, begitu juga sebaliknya. Kepuasan yang tinggi seringkali berkorelasi positif dengan kepatuhan klien, karena klien yang merasa puas lebih mungkin untuk melanjutkan program sampai selesai, mengikuti instruksi petugas dengan baik, serta menunjukkan motivasi internal untuk sembuh. Kepuasan



klien terhadap layanan rehabilitasi menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan layanan, artinya klien yang merasa puas dengan layanan yang diberikan cenderung lebih terbuka dan kooperatif dalam mengikuti program rehabilitasi, yang pada gilirannya berkontribusi pada hasil yang lebih positif termasuk adanya kepatuhan yang tinggi pada program rehabilitasi.

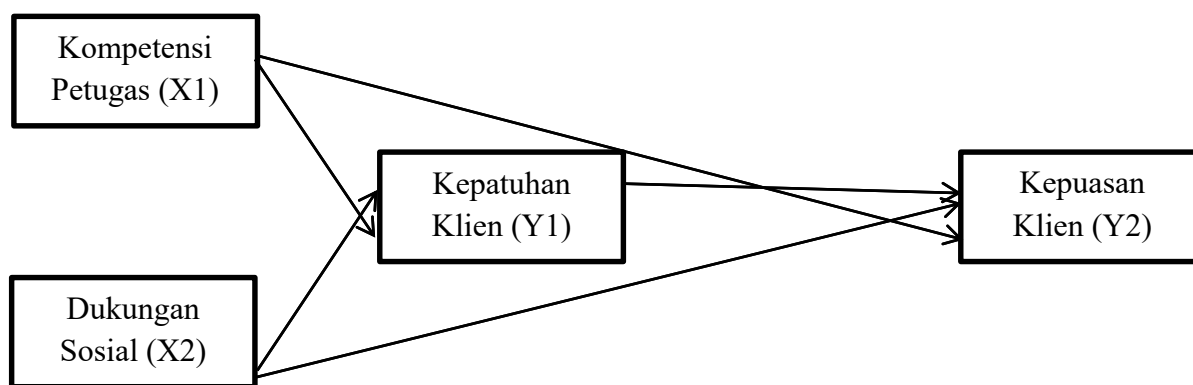
Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap Kepuasan Klien menurut Hapzi Ali (2020) meliputi:

1. Kualitas pelayanan (service quality): kualitas layanan yang baik secara langsung berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pelanggan, terutama dalam sektor jasa seperti kesehatan, pendidikan, dan layanan sosial.
2. Persepsi nilai (perceived value): persepsi nilai pelanggan terhadap apa yang mereka terima dibandingkan dengan apa yang mereka korbankan (uang, waktu, tenaga) sangat memengaruhi kepuasan. Jika pelanggan merasa bahwa layanan yang diterima sepadan atau melebihi nilai yang dikeluarkan, maka kepuasan akan meningkat
3. Harapan pelanggan (expectation): Jika pelayanan yang diterima melebihi harapan, maka akan muncul kepuasan bahkan loyalitas. Jika kurang dari harapan, maka pelanggan akan merasa kecewa.
4. Kompetensi dan kinerja petugas: **kompetensi dan performa karyawan** yang melayani pelanggan (dalam konteks Anda: petugas rehabilitasi) sangat memengaruhi tingkat kepuasan. Hal ini mencakup Kemampuan teknis (kompetensi), Sikap ramah dan peduli, Ketepatan waktu pelayanan, dan Ketulusan dalam membantu.
5. Citra institusi (corporate image): Citra lembaga atau organisasi penyedia layanan juga disebut sebagai faktor penting dalam membentuk kepuasan klien. Lembaga yang memiliki reputasi baik dan dipercaya masyarakat cenderung mendapat penilaian lebih positif atas layanan mereka.
6. Pengalaman sebelumnya: Pengalaman klien yang sebelumnya terhadap layanan juga menjadi tolok ukur yang membentuk ekspektasi dan memengaruhi kepuasan. Klien yang pernah kecewa cenderung menurunkan harapan, sedangkan yang pernah puas akan mengharapkan layanan serupa atau lebih baik.

Kepuasan Klien berperan terhadap Kepatuhan Klien, ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh: (Cahyani, F. M. (2018)), (Damayanti, F., & Gani, A. (2024)), dan (Mujahidah, Y., & Supadmi, W. (2023)).

### Conceptual Framework

Konseptual framework penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Berdasarkan gambar kerangka konseptual di atas, maka: Kompetensi Petugas, Dukungan Sosial, dan Kepuasan Klien berpengaruh terhadap Kepatuhan Klien. Selain dari

tiga variabel exogen yang mempengaruhi Kepatuhan Klien, masih banyak variabel lain, diantaranya adalah:

- 1) Motivasi Intrinsik (X4): (Alqawi, D., Ali, H., et al., 2024), (Wahyuni, S., Sulistyani, H., et al., (2019)), (Azkia, S. N. (2016))
- 2) Kepercayaan Pada Layanan (X5): (Ali, H., & Limakrisna, N. 2013), (Hernandes, F., & Ali, H. 2024), dan (Setiawan, H. 2016)
- 3) Tingkat Pendidikan (X6): (Candra, R., & Ali, H. 2024), (Mardiana, S. S., Faridah, U., et al., 2021) dan (Haryadi, Y., Sumarni, S., et al., 2020)

## KESIMPULAN

Berdasarkan tujuan, hasil dan pembahasan maka kesimpulan artikel ini adalah untuk merumuskan hipotesis untuk riset selanjutnya, yaitu:

- 1) Kompetensi Petugas berpengaruh terhadap Kepatuhan Klien;
- 2) Dukungan Sosial berpengaruh terhadap Kepatuhan Klien; dan
- 3) Kepuasan Klien berpengaruh terhadap Kepatuhan Klien.

## REFERENSI

- Ali, H., & Limakrisna, N. (2013). Metodologi Penelitian (Petunjuk Praktis Untuk Pemecahan Masalah Bisnis, Penyusunan Skripsi (Doctoral dissertation, Tesis, dan Disertasi. In *In Deepublish: Yogyakarta*.
- Ali, H., & Limakrisna, N. (2013). *Research Methodology*. Deepublish.
- Ali, H., et al. (2020). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Institusi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*.
- Aridhona, J., Barmawi, B., & Junita, N. (2017). Hubungan antara dukungan sosial dengan motivasi pasca kesembuhan pada remaja penyalahgunaan narkoba di Banda Aceh. *Jurnal Sains Psikologi*, 6(2), 43-50.
- Azmiardi, A. (2021). Standar Pelayanan Minimal Rehabilitasi Napza di Indonesia. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat Berkala (JIKeMB)*, 3(1), 86-97.
- Boyatzis, R. E. (1982). *The Competent Manager: A Model for Effective Performance*. Wiley.
- Cobb, S. (1976). Social support as a moderator of life stress. *Psychosomatic Medicine*, 38(5), 300–314.
- Giovanni, N., & Ali, H. (2024). Pengaruh Pelatihan, Motivasi dan Kompetensi terhadap Kinerja (Pemanfaatan Artificial Intelligence dalam Systematic Literature Review Manajemen Sumber Daya Manusia). *Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial (JMPIS)*, 5(3).
- Hapzi Ali. (2020). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Izaac, F. A. (2024). Analisis Faktor Kontributor Kepatuhan Pasien Napza Dalam Menjalani Proses Rehabilitasi Di Badan Narkotika Nasional Provinsi Papua. *Preventif: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 15(3), 47-67.
- Jumran, J., Susanti, R. W., & Wahyuni, O. (2019). Hubungan Kepatuhan Dalam Mengikuti Program Rehabilitasi Dengan Pemulihan Klien Penyalahguna Narkoba Provinsi Sulawesi Tenggara. *Jurnal Keperawatan*, 2(03), 26-31
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- MM, E. M. N., & Paradifa, R. (2020). Pengaruh pelatihan, motivasi, kompetensi terhadap kinerja sumber daya manusia. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)| Vol, 11(1)*
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. McGraw-Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

- Peoni, M., Rombe, E., & Parubak, B. (2018). Bauran Pemasaran Jasa terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rehabilitasi Medik Fisioterapi Rumah Sakit Undata Palu. *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako (JIMUT)*, 4(2), 173-184.
- Primanda, W. (2015). Hubungan dukungan sosial dengan motivasi untuk sembuh pada pengguna napza di rehabilitasi bnn tanah merah samarinda Kalimantan timur. *Psikoborneo: Jurnal Ilmiah Psikologi*, 3(1).
- Rahardianty, M., Utari, W., & Hartati, C. S. (2019). Pengaruh Kepuasan Pasien, Perceived Value, dan Perceived Image terhadap Loyalitas Pasien pada Instalasi Rehabilitasi Medik RSUD dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro. *Jurnal Manajerial Bisnis*, 2(02), 155-168.
- Sarason, I. G., Sarason, B. R., & Pierce, G. R. (1987). Social support: The search for theory. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 5(1), 133–147.
- Sobirin, C., Husna, E., & Sulistyawan, A. (2015). Hubungan Peran Keluarga Dalam Memotivasi Pasien Pasca Stroke Dengan Kepatuhan Penderita Mengikuti Rehabilitasi Di Unit Rehabilitasi Medik Rumah Sakit Stroke Nasional Bukittinggi Tahun 2014. *Jurnal Kesehatan*, 6(1).
- Spencer, L.M., & Spencer, S.M. (1993). *Competence at Work: Models for Superior Performance*. John Wiley & Sons.
- Suparno, S. F. (2017). Hubungan dukungan sosial dan kesadaran diri dengan motivasi sembuh pecandu napza. *Psikoborneo: Jurnal Ilmiah Psikologi*, 5(2).
- Thoits, P. A. (2011). Mechanisms linking social ties and support to physical and mental health. *Journal of Health and Social Behavior*, 52(2), 145–161.
- Wattimena, R. (2016). Hubungan Tugas Kesehatan Keluarga Dengan Kepatuhan Klien Pasca Stroke Dalam Mengikuti Rehabilitasi Di Instalasi Rehabilitasi Medik RSUD Prof. Dr. Wz Johannes Kupang. *Chmk health journal*, 1(1).
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. McGraw-Hill Education.
- Zulva, A. F., & Ali, H. (2025). Pengaruh Strategi Inovasi Produk, Harga, dan Kepuasan Pelanggan terhadap Persaingan Perusahaan. *Jurnal Greenation Sosial dan Politik*, 3(1), 24-32