

## **ABSTRACT**

*This research is motivated by the not optimal Rehabilitation Service for Narcotics Victims at the National Narcotics Agency of Sukabumi Regency. Based on the research background, the researcher formulated the following problems: How is the Rehabilitation Services for Narcotics Victims by the National Narcotics Agency of Sukabumi Regenc, What factors support and hinder the Service of the National Narcotics Agency in Sukabumi Regency, What efforts has the National Narcotics Agency made of Sukabumi Regency in rehabilitating drug users.*

*The theory used in this research is service quality which can be measured from 5 (five) dimensions according to Zeithaml-Pasasuraman-Berry dalam Ratminto & Atik Septi Ningsih (2013:175-176) namely Tangible (tangible), Reliabilty (reliability), Responsiveness (responsiveness), Assurance (assurance), Emphaty (empathy).*

*Based on the theoretical approach, the researcher formulated the following proposition: The Rehabilitation Service for Narcotics Victims at the National Narcotics Agency of Sukabumi Regency will optimally meet the quality of service requirements.*

*The research method used is a descriptive research method with a qualitative approach. Data obtained through literature study, observation, interviews, documentation, data analysis through reduction, data presentation and conclusion.*

*The results showed that the Rehabilitation Service for Narcotics Victims at the National Narcotics Agency of Sukabumi Regency was not optimal because it did not meet the quality standards of service. The main factors in this case are inadequate facilities and infrastructure, low level of empathy by officers towards clients.*

## ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh belum optimalnya Pelayanan Rehabilitasi Korban Narkotika Pada Badan Narkotika Nasional Kabupaten Sukabumi. Berdasarkan latarbelakang penelitian, peneliti merumuskan masalah sebagai berikut : Bagaimana Pelayanan Rehabilitasi korban Narkotika oleh Badan Narkotika Nasional Kabupaten Sukabumi, Faktor apa saja yang mendukung dan menghambat Pelayanan Badan Narkotika Nasional Kabupaten Sukabumi, Upaya apa saja yang di lakukan Badan Narkotika Nasional Kabupaten Sukabumi dalam rehabilitasi pengguna narkoba.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang dapat diukur dari 5 (lima) dimensi menurut Zeithaml-Pasasuraman-Berry dalam Ratminto & Atik Septi Ningsih (2013:175-176) yaitu *Tangible* (berwujud), *Reliabilty* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assuraance* (jaminan), *Emphaty* (empati).

Berdasarkan pendekatan paada teori tersebut, peneliti merumuskan proposisi sebagai berikut : Pelayanan Rehabilitasi Korban Narkotika Pada Badan Narkotika Nasional Kabbupaten Sukabumi akan optimal memenuhi persyaratan kualitas pelayanan.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data diperoleh melalui studi pustaka, observasi, wawancara, dokumentasi, analisa data melalui reduksi, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukan bahwa Pelayanan Rehabilitasi Korban Narkokotika Pada Badan Narkotika Nasional Kabupaten Sukabumi belum optimal karena belum memenuhi standar kualitas pelayanan. faktor utama dalam hal ini adalah seperti sarana dan prasarana yang kurang memadai, rendahnya rasa empati para petugas terhadap klien.