

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Kegunaan Penelitian.....	11
<b>BAB II KERANGKA PEMIKIRAN DAN PROPOSISI</b>	
2.1 Penelitian Terdahulu .....	12
2.2 Tinjauan Teoritis .....	14
2.2.1 Pengertian Pelayanan .....	14

2.2.2	klasifikasi pelayanan Publik.....	17
2.2.3	Pola penyelenggaraan pelayanan publik .....	18
2.2.4	Asas pelayanan publik.....	19
2.2.5	Prinsip-prinsip Pelayanan Publik .....	20
2.2.6	Standar Pelayanan Publik.....	21
2.2.7	Prosedur Pelayanan Publik.....	22
2.3	Konsep kualitas Pelayanan .....	24
2.3.1	Pengertian Kualitas Pelayanan .....	24
2.3.2	Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan .....	27
2.3.3	Unsur-unsur Kualitas Pelayanan .....	28
2.3.4	Model Kualitas Pelayanan.....	29
2.3.5	Faktor Penyebab buruknya kualitas pelayanan .....	30
2.3.6	Dimensi Kualitas Pelayanan .....	31
2.4	Standar Operasional Prosedur (SOP).....	37
2.5	Rehabilitasi Korban Narkotika.....	38
2.6	Narkotika.....	39
2.6.1	Pengertian Narkotika.....	39
2.6.2	Pengertian Pecandu Narkotika .....	40

2.7 Badan Narkotika Naional Pusat .....	41
2.8 Rehabilitasi Rawat Jalan .....	43
2.9 Kerangka Pemikiran dan Proposisi .....	44
2.9.1 Kerangka pemikiran .....	44
2.9.2 Proposisi .....	47

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Objek Penelitian .....	48
3.2 Metode Penelitian.....	48
3.3 Fokus Penelitian .....	49
3.4 Suber Data.....	49
3.5 Instrumen Penelitian.....	51
3.6 Informan .....	52
3.7 Operasional Parameter .....	52
3.8 Teknik Pengumpulan Data .....	54
3.9 Teknik Analisis Data.....	55
3.10 Teknik Keabsahan Data .....	58
3.11 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	60

## **BAB IV HAIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Objek Penelitian .....	61
4.1.1 Gambaran umum Kabupaten Sukabumi.....	61
4.1.2 Visi Misi Kabupaten Sukabumi .....	67
4.1.3 Gambaran umum BNNK Sukabumi.....	68
4.1.4 Struktur Organisasi BNNK Sukabumi .....	73
4.1.5 Visi Misi BNNK Sukabumi .....	74
4.1.6 Tujuan Pokok dan Fungsi BNNK Nasional .....	74
4.1.7 Fenomena Pelaku Narkotika .....	79
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	81
4.2.1 Pelayanan Rehabilitasi Korban Narkotika di BNNK Sukabumi.....	82
4.3 Faktor Pendukung Pelayanan BNNK Sukabumi .....	100
4.3.1 Faktor pendukung .....	100
4.3.2 Faktor Penghambat.....	101
4.4 Upaya yang dilakukan dalam pelayanan rehabilitasi.....	103
4.5 Interpretasi hasil penelitian .....	104

## **BAB V SIMPUL DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	108
5.2 Saran.....	111
5.2.1 Saran Teoritis .....	111
5.2.2 Saran Praktis .....	112

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **PEDOMAN WAWANCARA**

## **LAMPIRAN**

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	46
Gambar 3.1 Teknik Analisis Data.....	56
Gambar 4.1 Peta Geografis Kabupaten Sukabumi.....	66
Gambar 4.2 Kantor BNNK Sukabumi .....	72
Gambar 4.3 Struktur Organisasi BNNK Sukabumi .....	73

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 3.1 Operasional Parameter .....	53
Tabel 3.2 Waktu Penelitian .....	60
Tabel 4.1 Jumlah Penduduk Kabupaten Sukabumi .....	64