DAFTAR ISI

Hal

LEMBAR PENGESAHAN ii
LEMBAR REVISI SKRIPSI iii
LEMBAR PERSEMBAHAN iv
LEMBAR PERNYATAAN.....v
ABSTRAK.....vi
ABSTRACT…… vii
KATA PENGANTAR viii
DAFTAR ISI.....x
DAFTAR TABEL.....xiv
DAFTAR GAMBAR xv
DAFTAR LAMPIRAN.....xvi
BAB I PENDAHULUAN
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Rumusan Masalah.....10
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 10
1.4 Kegunaan Penelitian 11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN
2.1. Tinjauan Pustaka.....12
2.1.1 Pelayanan Publik 12
2.1.1.1 Pengertian Pelayanan Publik.....12
2.1.1.2 Bentuk- Bentuk Pelayanan Publik.....15
2.1.1.3 Karakteristik Pelayanan.....17
2.1.1.4 Asas-Asas Pelayanan Publik 21
2.1.1.5 Standar Pelayanan Publik.....26
2.1.1.6 Kualitas Pelayanan Publik.....29
2.1.1.7 Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik.....44

2.2.1.8 Kendala- Kendala dalam Pelayanan Publik 47
2.1.2. Rehabilitasi Sosial…….....49
2.1.2.1 Rehabilitasi Sosial Penyalahguna Narkoba……. 49
2.1.2.1.1 Pengertian Rehabilitasi Sosial…….. 49
2.1.2.1.2 Perbedaan Rehabilitasi Sosial dan Medis. 52
2.1.2.1.3 Maksud dan Tujuan Rehabilitasi Sosial... 54
2.1.2.2. Narkoba……..... 55
2.1.2.2.1. Pengertian Narkoba……. 45
2.1.2.2.2. Jenis-Jenis Narkoba……. 56
2.1.2.2.3. Efek Penyalahgunaan Narkoba……57
2.2. Kerangka Pemikiran……..... 58
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN
3.1 Objek Penelitian.....66
3.1.1 Gambaran Umum BRSPP Provinsi Jawa Barat..... 66
3.1.2 Visi dan Misi BRSPP Provinsi Jawa Barat..... 69
3.1.3 Tugas Pokok dan Fungsi BRSPP Provinsi Jawa Barat……. 71
3.1.4 Struktur Organisasi BRSPP Provinsi Jawa Barat.....77
3.2 Metode Penelitian..... 78
3.2.1 Desain Penelitian..... 79
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data..... 80
3.2.2.1 Studi Pustaka 80
3.2.2.2 Studi Lapangan..... 80
3.2.3 Teknik Penentuan Informan..... 81
3.2.4 Teknik Analisis Data..... 83
3.2.5 Lokasi dan Waktu Penelitian.....85
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
4.1 Transparansi Pelayanan Rehabilitasi Sosial di BRSPP……. 88
4.1.1 Prosedural atau Tata Cara Pelayanan Rehabilitasi Sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat …….... 90
4.1.2 Satuan Kerja atau Pejabat Pemberi Pelayanan Rehabilitasi Sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat ……...101

4.1.3 Waktu Pelayanan Rehabilitasi Sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat…….....110
4.1.4 Rincian Biaya Pelayanan Rehabilitasi Sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat…….....115
4.1.5 Hak-Hak Pelayanan Rehabilitasi Sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat …….....116
4.2 Akuntabilitas Pelayanan Rehabilitasi Sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat …….. 123
4.2.1 *Fiscal Accountability* Pelayanan Rehabilitasi Sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat ……..……. 126
4.2.2 *Legal Accountability* Pelayanan Rehabilitasi Sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat ……..…….. 131
4.2.3 *Program Accountability* Pelayanan Rehabilitasi Sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat …..……. 157
4.2.4 *Proses Accountability* Pelayanan Rehabilitasi Sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat …...…… 165
4.2.5 *Outcome Accountability* Pelayanan Rehabilitasi Sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat……171
4.3 Kesamaan Hak Pelayanan Rehabilitasi Sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat ……176
4.3.1 Keteguhan Aparatur Pelayanan Rehabilitasi Sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat ……..……. 177
4.3.2 Ketegasan Aparatur Pelayanan Rehabilitasi Sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat ……..……. 183
4.4 Keseimbangan Hak dan Kewajiban Pelayanan Rehabilitasi Sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat …… 188
4.4.1 Kesesuaian Hak dan Kewajiban Pelayanan Rehabilitasi Sosial bagi Klien di BRSPP Provinsi Jawa Barat ……... 190
4.4.2 Kesesuain Hak dan Kewajiban Pelayanan Rehabilitasi Sosial bagi Aparatur di BRSPP Provinsi Jawa Barat……... 196

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan…… 201

5.2 Saran…….. 203

DAFTAR PUSTAKA.... 204

LAMPIRAN-LAMPIRAN