

## ABSTRAK

UPT Rehabilitasi BNN merupakan tempat pemberian pelayanan terapi dan rehabilitasi bagi para korban penyalahguna dan atau pecandu narkotika. Permasalahan pokok dalam penelitian ini adalah bahwa perilaku aparatur birokrasi di UPT Rehabilitasi BNN kualitas pelayanan terapi dan rehabilitasi masih rendah (belum maksimal).

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan menganalisis pengaruh perilaku aparatur birokrasi terhadap kualitas pelayanan terapi dan rehabilitasi, besaran pengaruh perilaku aparatur birokrasi terhadap kualitas pelayanan terapi dan rehabilitasi dan memperoleh konsep baru tentang pengaruh perilaku aparatur birokrasi di UPT Rehabilitasi BNN dan kualitas pelayanan terapi dan rehabilitasi. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survai dengan teknik analisis data dengan menggunakan analisis jalur (*path analysis*). Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang diberikan kepada pasien korban penyalahguna dan atau pecandu narkotika berjumlah 164 responden.

Pengaruh perilaku aparatur birokrasi UPT Rehabilitasi BNN terhadap kualitas pelayanan terapi dan rehabilitasi ditentukan oleh kepedulian aparatur dalam memberikan perhatian disaat memberi pelayanan, kesiapan aparatur dalam memberikan pelayanan, dan etika yang dimiliki aparatur dalam memberikan pelayanan terapi dan rehabilitasi kepada pasien korban penyalahguna dan atau pecandu narkotika, sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin baik perilaku dari aparatur birokrasi di UPT Rehabilitasi BNN, semakin baik pula kualitas pelayanan terapi dan rehabilitasi yang diberikan kepada pasien korban penyalahguna dan atau pecandu narkotika.

Dari hasil penelitian perilaku aparatur birokrasi terhadap kualitas pelayanan, dapat dibangun konsep baru bahwa perilaku aparatur birokrasi yang mempunyai kepedulian paling dominan mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur terhadap korban penyalahguna dan atau pecandu narkotika.

**Kata Kunci :** Perilaku Aparatur Birokrasi, Kualitas Pelayanan Terapi dan Rehabilitasi di UPT Rehabilitasi BNN.

## ABSTRACT

*BNN Rehabilitation Unit is a place providing therapy and rehabilitation services for abusers and drug addicts. Main problems in this study is the behavior of bureaucratic in the Rehabilitation Unit BNN quality of care and rehabilitation therapy is still low (has not maximized yet).*

*This study aims to assess and analyze the influence of the bureaucratic apparatus behavior to the quality of care and rehabilitation therapy, the magnitude of the influence of the bureaucratic apparatus behavior to the quality of therapy and rehabilitation services and acquire new concepts about the influence the behavior of bureaucratic in The Rehabilitation Unit BNN and the quality of care and rehabilitation therapy. The method used is survey method with the techniques of data analysis using path analysis (path analysis). Collecting data is using a questionnaire given to patients abusers and drug addicts amounted to 164 respondents.*

*The behavior influence of the bureaucratic apparatus of the Rehabilitation Unit of BNN to quality care and rehabilitation therapy is determined by the care personnel in providing care when providing services, personnel readiness in providing therapy and rehabilitation services to the patients or victims of abuse and drug addict, so it can be concluded that the better behavior of the bureaucratic apparatus of the Rehabilitation Unit of BNN, the better the quality of care and rehabilitation therapy provided to patients and the victims of abusers or drug addicts.*

*From the bureaucratic apparatus of behavioral research on quality of service, a new concept that can be built behavior bureaucratic apparatus that has the most dominant concern affecting the quality of services provided by the apparatus of the victim and the abuser or drug addict.*