



**BADAN NARKOTIKA NASIONAL  
KOTA KENDARI  
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
JANUARI – MARET 2024**

<b>DIBUAT OLEH :</b>	<b>DIPERIKSA OLEH :</b>	<b>DISETUJUI OLEH:</b>
		
<b>dr. Sunarni</b>	<b>Anna Basri, SKM</b>	<b>Dra. Murniaty M. MPH., Apt.</b>
<b>Tim Area Hasil ZI BNNK Kendari</b>	<b>Kasubbag TU BNNK Kendari</b>	<b>Kepala BNN Kota Kendari</b>
<b>Maret 2024</b>	<b>Maret 2024</b>	<b>Maret 2024</b>

# BAB I

## KUESIONER SURVEI

### A. Latar Belakang

Kebijakan pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) di tingkat unit/satuan kerja bertujuan untuk menemukan model praktik terbaik dari unit/satuan kerja yang berhasil mendapatkan predikat menuju WBK/WBBM. WBK/WBBM dapat diraih dengan cara meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan. Keberhasilan peningkatan layanan yang diberikan salah satunya dapat diukur melalui survei. Survei yang diselenggarakan pada Badan Narkotika Nasional Kota Kendari, yaitu Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), yaitu survei yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan di Badan Narkotika Nasional Kota Kendari. IKM dilaksanakan setiap tiga bulan pada responden yang telah menerima layanan di Badan Narkotika Nasional Kota Kendari.

### B. Kuesioner Survei

#### 1. Kuesioner

Kuesioner merupakan daftar pertanyaan yang diberikan kepada responden secara langsung melalui media *google form* yang terdapat pada perangkat elektronik di lobby kantor Badan Narkotika Nasional Kota Kendari maupun di Mall Pelayanan Publik Kota Kendari. Kuesioner terdiri dari serangkaian pertanyaan untuk mengumpulkan informasi dari responden dalam bentuk survei. Badan Narkotika Nasional Kota Kendari melaksanakan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

IKM merupakan alat bantu pengumpulan data perilaku pemberi layanan. IKM terdiri dari dua jenis pertanyaan, yaitu pertanyaan dengan pilihan jawaban dan pertanyaan dengan jawaban terbuka.

2. Aspek Kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
  - a. Menurut Pengalaman Saudara, bagaimana pendapat saudara tentang Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.
  - b. Menurut Pengalaman Saudara, bagaimana pendapat saudara tentang Persyaratan Pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini.
  - c. Menurut Pengalaman Saudara, bagaimana pendapat saudara tentang Prosedur/Alur yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan
  - d. Menurut Pengalaman Saudara, bagaimana pendapat saudara tentang jangka waktu penyelesaian yang diterima bapak/ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini?
  - e. Menurut Pengalaman Saudara, bagaimana pendapat saudara tentang tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan
  - f. Menurut Pengalaman Saudara, bagaimana pendapat saudara tentang Sarana Prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan.
  - g. Menurut Pengalaman Saudara, bagaimana pendapat saudara tentang Petugas Pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat
  - h. Menurut Pengalaman Saudara, bagaimana pendapat saudara tentang Layanan Konsultasi dan Pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses

3. Tahapan Pelaksanaan Survei

Pelaksanaan IKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

- a. Menyusun instrumen survei
- b. Menentukan responden
- c. Melaksanakan survei IKM: <https://bit.ly/SKL-BNNKotaKendari>
- d. Mengolah hasil survei
- e. Menyajikan dan melaporkan hasil
- f. Mempublikasikan hasil survei kepada masyarakat melalui media sosial, website, dan papan informasi.

## **BAB II METODOLOGI SURVEI**

### **A. Kriteria Responden**

Responden adalah penerima layanan Badan Narkotika Nasional Kota Kendari. Terdapat beberapa kriteria responden pada Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), yaitu

1. Responden bersedia mengisi IKM.
2. Responden merupakan klien atau pengunjung yang telah menerima layanan Badan Narkotika Nasional Kota Kendari pada periode Januari sampai dengan Maret 2024.

### **B. Metode Pencacahan**

1. Pencacahan dalam Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilaksanakan untuk mengumpulkan karakteristik pokok dan rinci terhadap seluruh responden.
2. Wilayah pencacahan dalam penyelenggaraan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah Badan Narkotika Nasional Kota Kendari.
3. Waktu pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yaitu bulan Januari sampai dengan Maret 2024.

### **C. Metode Pengolahan Data dan Analisis**

#### 1. Pengolahan Data

Pengolahan data survei dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:

##### a. Pengolahan dengan komputer

Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base.

##### b. Pengolahan secara manual

- 1) Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX);
- 2) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:
  - a) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. **Contoh : Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.**

b) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur

c) Pengujian Kualitas Data

Data pendapat responden yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

## 2. Analisis Data

Analisis yang dilakukan adalah analisis bivariat dimana untuk menjelaskan hubungan yang kompleks antara satu unsur dengan unsur lain. Contoh: hubungan antara unsur prosedur dengan unsur waktu pelayanan, atau unsur kompetensi petugas dengan unsur perilaku petugas. Tujuan dari analisis bivariat ini adalah untuk melihat hubungan satu unsur dengan unsur lain sebagai dasar untuk menjelaskan suatu masalah.

Melalui analisis ini, hasil pengolahan data IKM tidak hanya di munculkan analisis kuantitatif saja (indeks atau angka IKM), tetapi juga analisis kualitatif. Analisis ini sangat penting untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisis ini akan dibuatkan saran tindak lanjut. Saran tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas tiga unsur yang paling rendah hasilnya.

**BAB III**  
**PENGOLAHAN SURVEI**

**A. Analisis Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan ( IKM)**

1. Pertanyaan dengan Pilihan Jawaban
  - a) Karakteristik Demografi Responden

**Tabel 1. Karakteristik Demografi Responden**

No	Karakteristik Demografi	Jml	%
1.	<b><u>Jenis Kelamin:</u></b> Laki-Laki	47	73,44
	Wanita/Perempuan	17	26,56
2.	<b><u>Umur :</u></b> < 25 tahun	29	45,31
	25 - 35 tahun	26	40,63
	36 - 45 tahun	4	6,25
	> 45 tahun	5	7,81
3.	<b><u>Pendidikan Terakhir:</u></b> SD	1	1,56
	SMP	0	0
	SMA/SMA/SEDERAJAT	22	34,37
	D3/S1	39	60,94
	S2/ LEBIH TINGGI	2	3,13
4.	<b><u>Pekerjaan :</u></b> PELAJAR	3	4,69
	PNS	2	3,13
	TNI / POLRI	0	0
	SWASTA	19	29,68
	TDK/BLM BEKERJA	36	56,25
	LAINNYA	4	6,25
5.	<b><u>Layanan yang diterima:</u></b> SHKPN	64	0
	SOSIALISASI	0	0
	KONSULTASI HUKUM NARKOTIKA	0	0
	REHABILITASI NARKOTIKA	0	0
	RISET / MAGANG	0	0
	LAINNYA	0	0

Karakteristik responden survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Badan Narkotika Nasional Kota Kendari periode triwulan pertama (Januari sampai dengan Maret) tahun 2024 mayoritas adalah Laki-laki dengan jumlah 47 Responden (73,44%), mayoritas responden berumur < 25 tahun dengan jumlah 29 responden (45,31%), mayoritas responden berpendidikan D3/S1 sebanyak 39 Responden (60,94%), mayoritas responden belum bekerja dengan jumlah 36 responden (56,25%) dan mayoritas responden memperoleh layanan SKHPN dengan jumlah 64 responden (100%) Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat yang menerima layanan di BNN Kota Kendari bersedia untuk memberikan penilaian terhadap layanan yang diberikan BNN Kota Kendari.

b) Tingkat Indeks Kepuasan Masyarakat bulan Januari – Maret 2024

**Tabel 2. Tingkat Kepuasan Masyarakat Januari – Maret 2024**

No	Variabel Pertanyaan	4	3	2	1	Rata-rata	Rangking
1.	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik	58	5	1	0	3,89	
2.	Persyaratan Pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini	59	4	1	0	3,90	
3.	Prosedur/Alur Pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan	59	4	1	0	3,90	
4.	Jangka waktu penyelesaian yang diterima bapak/ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini	58	5	1	0	3,89	
5.	Tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan	55	9	0	0	3,86	
6.	Sarana Prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan	56	7	1	0	3,86	
7.	Petugas Pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat	58	5	1	0	3,89	
8.	Layanan Konsultasi dan Pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses	58	6	0	0	3,90	
<b>Nilai Indeks</b>						<b>3,89</b>	

<b>Kinerja</b>	<b>Sangat Baik</b>
<b>Keterangan:</b> <b>4 : Sangat Setuju      2 : Tidak Setuju</b> <b>3 : Setuju                1 : Sangat Tidak Setuju</b>	

Keterangan:

<b>Nilai Persepsi</b>	<b>Nilai Interval</b>	<b>Nilai Konversi</b>	<b>Mutu</b>	<b>Kinerja</b>
4	3,26 - 4,00	81,26 - 100	4	SANGAT BAIK
3	2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	3	BAIK
2	1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	2	KURANG BAIK
1	1,00 - 1,75	25 - 43,75	1	TIDAK BAIK

Hasil survei menunjukkan indeks Kepuasan Masyarakat di Badan Narkotika Nasional Kota Kendari periode Triwulan Pertama (Januari s/d Maret) Tahun 2024 ini sebesar 3,89 yang berarti masyarakat cukup puas dengan pelayanan di Badan Narkotika Nasional Kota Kendari dan tergolong dalam kategori Sangat Baik. Adapun nilai indeks masing – masing unsur kuesioner survei sebagai berikut :

**a) Aspek informasi yang diberikan oleh petugas kami pada unit layanan ini**

Pada aspek ini, dari skala 1 – 4, nilai pada Aspek informasi yang diberikan oleh petugas kami pada unit layanan ini sebesar 3,89. Hal ini mengindikasikan bahwa layanan di Badan Narkotika Nasional Kota Kendari tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik

**b) Aspek syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif**

Pada aspek ini, dari skala 1 – 4, nilai syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif sebesar 3,90 Hal ini mengindikasikan bahwa masyarakat cukup puas dengan Persyaratan Pelayanan yang diinformasikan karena sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan di Badan Narkotika Nasional Kota Kendari.

**c) Aspek kemudahan Prosedur/alur pelayanan pada unit layanan**

Pada aspek ini, dari skala 1 – 4, nilai kemudahan Prosedur/alur pelayanan pada unit layanan ini sebesar 3,90. Hal ini mengindikasikan bahwa layanan di Badan Narkotika Nasional Kota Kendari terkait Prosedur/Alur Pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan.

**d) Aspek kepuasan saudara terhadap penyelesaian pelayanan pada unit layanan**

Pada aspek ini, dari skala 1 – 4, nilai pada Aspek kepuasan saudara terhadap penyelesaian pelayanan pada unit layanan sebesar 3,89 Hal ini mengindikasikan bahwa Masyarakat cukup puas dengan layanan di Badan Narkotika Nasional Kota Kendari.

**e) Aspek Tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan**

Pada aspek ini, dari skala 1 – 4, nilai pada Aspek kepuasan saudara terhadap besaran tarif pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan sebesar 3,86. Hal ini mengindikasikan bahwa Masyarakat cukup puas dengan layanan di Badan Narkotika Nasional Kota Kendari.

**f) Aspek Sarana Prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan**

Pada aspek ini, dari skala 1 – 4, nilai pada Aspek Sarana Prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan sebesar 3,86. Hal ini mengindikasikan bahwa sarana dan prasarana pendukung pelayanan/ sistem pelayanan online yang disediakan cukup baik

**g) Aspek Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan**

Pada aspek ini, dari skala 1 – 4, nilai pada Aspek Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan sebesar 3,89. Hal ini mengindikasikan bahwa layanan di Badan Narkotika Nasional Kota Kendari terkait Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan cukup baik

**h) Aspek Layanan Konsultasi dan Pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses**

Pada aspek ini, dari skala 1 – 4, nilai pada Aspek Penanganan pengaduan pengguna layanan sebesar 3,90. Hal ini mengindikasikan bahwa layanan di Badan Narkotika Nasional Kota Kendari Terkait Penanganan pengaduan pengguna layanan sudah cukup baik

**2. Pertanyaan Terbuka**

Selain kedelapan pertanyaan dengan pilihan di atas, terdapat satu pertanyaan terbuka mengenai saran yang diberikan responden. Berikut adalah beberapa pernyataan terbuka terkait layanan Badan Narkotika Kota Kendari yang disampaikan oleh responden. Rata-rata responden menyatakan pelayanan yang diberikan oleh Badan Narkotika Kota Kendari sangat baik dan sudah sesuai dengan prosedur.

Tetapi ada beberapa pengguna layanan yang menyarankan agar biaya/tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) untuk layanan SKHPN diturunkan karena rata-rata yang mengakses layanan ini adalah para pencari kerja yang belum memiliki penghasilan tetap.

## **B. Rekomendasi Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat ( IKM)**

### **1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil survei bulan Januari – Maret 2024 diketahui bahwa nilai terendah pada kuesioner survei Indeks Kepuasan Masyarakat dengan nilai 3,86 yaitu Tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan, dan Sarana Prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan. Nilai tersebut sudah melebihi dari batas minimal yang telah ditetapkan yaitu sebesar 3,60 yang artinya Badan Narkotika Nasional Kota Kendari dalam kategori penerapan tarif/biaya pelayanan sudah sesuai dengan peraturan yang ada dan Sarana Prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan.

Adapun nilai tertinggi dengan nilai 3,90 yakni pada aspek Persyaratan Pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini, dan aspek Prosedur/Alur Pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan, serta Layanan Konsultasi dan Pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses. Hal ini menggambarkan bahwa keseluruhan layanan yang diberikan di Badan Narkotika Nasional Kota Kendari memberikan kemudahan bagi penggunanya.

Responden pada triwulan pertama ini berjumlah 64 orang. Kurangnya responden pada triwulan pertama ini, disebabkan karena pada awal tahun program yang berjalan di Badan narkotika nasional masih sedikit. Kegiatan yang dapat diakses oleh pengguna layanan hanya berupa layanan penerbitan Surat Keterangan Hasil Pemeriksaan Narkoba (SKHPN), yang pada Survei triwulan pertama ini mencapai 100%.

### **2. Saran**

Badan Narkotika Nasional Kota Kendari tetap perlu melakukan Monitoring dan evaluasi terhadap setiap pelayanan yang ada di Badan Narkotika Nasional Kota Kendari, dan Melakukan sosialisasi tentang jenis layanan yang ada serta mengingatkan kepada semua pengguna layanan untuk mengisi survei kepuasan masyarakat setiap selesai mengakses layanan yang ada di Badan Narkotika Nasional Kota Kendari.

## BAB IV DATA SURVEI

### A. Data Responden Survei Indeks Kepuasan Masyarakat ( IKM)

NAMA	NOMOR HANDPHONE	JENIS KELAMIN	PEKERJAAN	UMUR RESPONDEN	PENDIDIKAN TERAKHIR	LAYANAN YANG DITERIMA	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik	Persyaratan Pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini	Prosedur/ Alur Pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan	Jangka waktu penyelesaian yang diterima bapak/ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini	Tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan	Sarana Prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan	Petugas Pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat	Layanan Konsultasi dan Pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses
elis nurianti saputri	82348210676	Perempuan	BELUM BEKERJA	25 - 35 TAHUN	D3/ S1	SKHPN (SURAT KETERANGAN HASIL PEMERIKSAAN NARKOTIKA)	4	4	4	4	4	4	4	4
Sainur	82291697936	Laki-laki	SWASTA	25 - 35 TAHUN	D3/ S1	SKHPN (SURAT KETERANGAN HASIL PEMERIKSAAN NARKOTIKA)	3	3	3	3	3	3	3	3

NAMA	NOMOR HANDPHONE	JENIS KELAMIN	PEKERJAAN	UMUR RESPONDEN	PENDIDIKAN TERAKHIR	LAYANAN YANG DITERIMA	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik	Persyaratan Pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini	Prosedur/ Alur Pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan	Jangka waktu penyelesaian yang diterima bapak/ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini	Tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan	Sarana Prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan	Petugas Pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat	Layanan Konsultasi dan Pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses
Revlin perdana ramadhan luntungan	82177401722	Laki-laki	BELUM BEKERJA	< 25 TAHUN	SMA/SMK/SEDERAJAT	SKHPN (SURAT KETERANGAN HASIL PEMERIKSAAN NARKOTIKA)	4	3	3	3	3	3	3	3
Jainuddin	82298810573	Laki-laki	SWASTA	> 45 TAHUN	SMA/SMK/SEDERAJAT	SKHPN (SURAT KETERANGAN HASIL PEMERIKSAAN NARKOTIKA)	4	4	4	4	4	4	4	4
Wa kaya	85219750579	Perempuan	BELUM BEKERJA	< 25 TAHUN	D3/ S1	SKHPN (SURAT KETERANGAN HASIL PEMERIKSAAN NARKOTIKA)	4	4	4	4	3	4	4	4

NAMA	NOMOR HANDPHONE	JENIS KELAMIN	PEKERJAAN	UMUR RESPONDEN	PENDIDIKAN TERAKHIR	LAYANAN YANG DITERIMA	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik	Persyaratan Pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini	Prosedur/ Alur Pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan	Jangka waktu penyelesaian yang diterima bapak/ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini	Tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan	Sarana Prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan	Petugas Pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat	Layanan Konsultasi dan Pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses
Andri Budi Setia	81245405530	Laki-laki	BELUM BEKERJA	25 - 35 TAHUN	D3/ S1	SKHPN (SURAT KETERANGAN HASIL PEMERIKSAAN NARKOTIKA)	4	4	4	4	4	4	4	4
Alifiansyah Ramadhani Aswad	85215977887	Laki-laki	BELUM BEKERJA	< 25 TAHUN	D3/ S1	SKHPN (SURAT KETERANGAN HASIL PEMERIKSAAN NARKOTIKA)	4	4	4	4	4	4	4	4
WA ODE IRMAWATI, S.T	82249031420	Perempuan	SWASTA	25 - 35 TAHUN	D3/ S1	SKHPN (SURAT KETERANGAN HASIL PEMERIKSAAN NARKOTIKA)	4	4	4	4	4	4	4	4

NAMA	NOMOR HANDPHONE	JENIS KELAMIN	PEKERJAAN	UMUR RESPONDEN	PENDIDIKAN TERAKHIR	LAYANAN YANG DITERIMA	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik	Persyaratan Pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini	Prosedur/ Alur Pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan	Jangka waktu penyelesaian yang diterima bapak/ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini	Tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan	Sarana Prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan	Petugas Pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat	Layanan Konsultasi dan Pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses
Al Indrawan Putra	82155118766	Laki-laki	BELUM BEKERJA	< 25 TAHUN	D3/ S1	SKHPN (SURAT KETERANGAN HASIL PEMERIKSAAN NARKOTIKA)	4	4	4	4	4	4	4	4
Sadar aba	82330953712	Laki-laki	BELUM BEKERJA	25 - 35 TAHUN	D3/ S1	SKHPN (SURAT KETERANGAN HASIL PEMERIKSAAN NARKOTIKA)	4	4	4	4	4	4	4	4
Muh. Farhan rahman	82296805714	Laki-laki	LAINNYA	< 25 TAHUN	D3/ S1	SKHPN (SURAT KETERANGAN HASIL PEMERIKSAAN NARKOTIKA)	4	4	4	4	4	4	4	4

NAMA	NOMOR HANDPHONE	JENIS KELAMIN	PEKERJAAN	UMUR RESPONDEN	PENDIDIKAN TERAKHIR	LAYANAN YANG DITERIMA	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik	Persyaratan Pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini	Prosedur/ Alur Pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan	Jangka waktu penyelesaian yang diterima bapak/ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini	Tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan	Sarana Prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan	Petugas Pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat	Layanan Konsultasi dan Pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses
Saum Ratman	82190319921	Laki-laki	LAINNYA	25 - 35 TAHUN	D3/ S1	SKHPN (SURAT KETERANGAN HASIL PEMERIKSAAN NARKOTIKA)	4	4	4	4	4	4	4	4
Yoko Arianto	81243530907	Laki-laki	SWASTA	25 - 35 TAHUN	SMA/SMK/SEDERAJAT	SKHPN (SURAT KETERANGAN HASIL PEMERIKSAAN NARKOTIKA)	4	4	4	4	4	3	4	4
Rahmin rajab	85214948880	Laki-laki	BELUM BEKERJA	< 25 TAHUN	D3/ S1	SKHPN (SURAT KETERANGAN HASIL PEMERIKSAAN NARKOTIKA)	2	2	2	2	3	3	2	3

NAMA	NOMOR HANDPHONE	JENIS KELAMIN	PEKERJAAN	UMUR RESPONDEN	PENDIDIKAN TERAKHIR	LAYANAN YANG DITERIMA	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik	Persyaratan Pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini	Prosedur/ Alur Pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan	Jangka waktu penyelesaian yang diterima bapak/ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini	Tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan	Sarana Prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan	Petugas Pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat	Layanan Konsultasi dan Pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses
Rahman salam	82271597689	Laki-laki	BELUM BEKERJA	< 25 TAHUN	SMA/SMK/SEDERAJAT	SKHPN (SURAT KETERANGAN HASIL PEMERIKSAAN NARKOTIKA)	4	4	4	4	4	4	4	4
Christian heriyanto	82158480001	Laki-laki	SWASTA	36 - 45 TAHUN	SMA/SMK/SEDERAJAT	SKHPN (SURAT KETERANGAN HASIL PEMERIKSAAN NARKOTIKA)	3	4	4	4	4	4	4	4
Abdul Kadir	87773750779	Laki-laki	SWASTA	25 - 35 TAHUN	D3/ S1	SKHPN (SURAT KETERANGAN HASIL PEMERIKSAAN NARKOTIKA)	4	4	4	4	4	4	4	4

NAMA	NOMOR HANDPHONE	JENIS KELAMIN	PEKERJAAN	UMUR RESPONDEN	PENDIDIKAN TERAKHIR	LAYANAN YANG DITERIMA	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik	Persyaratan Pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini	Prosedur/ Alur Pelayanan yang ditetapkan layanan ini mudah diikuti/dilakukan	Jangka waktu penyelesaian yang diterima bapak/ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini	Tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan	Sarana Prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan	Petugas Pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat	Layanan Konsultasi dan Pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses
paharuddin	82113888865	Laki-laki	SWASTA	> 45 TAHUN	S2/ LEBIH TINGGI	SKHPN (SURAT KETERANGAN HASIL PEMERIKSAAN NARKOTIKA)	4	4	4	4	4	4	4	4
Ahmad Kosasih	85397539232	Laki-laki	SWASTA	25 - 35 TAHUN	D3/ S1	SKHPN (SURAT KETERANGAN HASIL PEMERIKSAAN NARKOTIKA)	4	4	4	4	4	4	4	4
Devinalendro umarno	81240540005	Laki-laki	SWASTA	36 - 45 TAHUN	D3/ S1	SKHPN (SURAT KETERANGAN HASIL PEMERIKSAAN NARKOTIKA)	4	4	4	4	4	4	4	4

NAMA	NOMOR HANDPHONE	JENIS KELAMIN	PEKERJAAN	UMUR RESPONDEN	PENDIDIKAN TERAKHIR	LAYANAN YANG DITERIMA	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik	Persyaratan Pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini	Prosedur/ Alur Pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan	Jangka waktu penyelesaian yang diterima bapak/ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini	Tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan	Sarana Prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan	Petugas Pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat	Layanan Konsultasi dan Pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses
Ardi sarani	82271375434	Laki-laki	BELUM BEKERJA	25 - 35 TAHUN	SMA/SMK/SEDERAJAT	SKHPN (SURAT KETERANGAN HASIL PEMERIKSAAN NARKOTIKA)	4	4	4	4	4	4	4	4
Susanti	82138883196	Perempuan	BELUM BEKERJA	25 - 35 TAHUN	D3/ S1	SKHPN (SURAT KETERANGAN HASIL PEMERIKSAAN NARKOTIKA)	4	4	4	4	4	4	4	4
Stanislaus Christian Sitepu	81240353764	Laki-laki	BELUM BEKERJA	< 25 TAHUN	D3/ S1	SKHPN (SURAT KETERANGAN HASIL PEMERIKSAAN NARKOTIKA)	4	4	4	4	4	4	4	4

NAMA	NOMOR HANDPHONE	JENIS KELAMIN	PEKERJAAN	UMUR RESPONDEN	PENDIDIKAN TERAKHIR	LAYANAN YANG DITERIMA	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik	Persyaratan Pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini	Prosedur/ Alur Pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan	Jangka waktu penyelesaian yang diterima bapak/ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini	Tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan	Sarana Prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan	Petugas Pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat	Layanan Konsultasi dan Pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses
Aprillah Arman	85256857165	Perempuan	BELUM BEKERJA	< 25 TAHUN	D3/ S1	SKHPN (SURAT KETERANGAN HASIL PEMERIKSAAN NARKOTIKA)	4	4	4	4	4	4	4	4
Khaerul Hidayat	82346356360	Laki-laki	BELUM BEKERJA	25 - 35 TAHUN	SMA/ SMK/ SEDERAJAT	SKHPN (SURAT KETERANGAN HASIL PEMERIKSAAN NARKOTIKA)	4	4	4	4	4	4	4	4
Kaswan Didin	85241638641	Laki-laki	SWASTA	25 - 35 TAHUN	D3/ S1	SKHPN (SURAT KETERANGAN HASIL PEMERIKSAAN NARKOTIKA)	4	4	4	4	4	4	4	4

NAMA	NOMOR HANDPHONE	JENIS KELAMIN	PEKERJAAN	UMUR RESPONDEN	PENDIDIKAN TERAKHIR	LAYANAN YANG DITERIMA	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik	Persyaratan Pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini	Prosedur/ Alur Pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan	Jangka waktu penyelesaian yang diterima bapak/ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini	Tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan	Sarana Prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan	Petugas Pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat	Layanan Konsultasi dan Pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses
RASID	82397893933	Laki-laki	BELUM BEKERJA	< 25 TAHUN	D3/ S1	SKHPN (SURAT KETERANGAN HASIL PEMERIKSAAN NARKOTIKA)	4	4	4	4	4	4	4	4
RISMAN	82346566592	Laki-laki	BELUM BEKERJA	< 25 TAHUN	SMA/ SMK/ SEDERAJAT	SKHPN (SURAT KETERANGAN HASIL PEMERIKSAAN NARKOTIKA)	4	4	4	4	4	4	4	4
Deri yanto	81242831070	Laki-laki	SWASTA	25 - 35 TAHUN	D3/ S1	SKHPN (SURAT KETERANGAN HASIL PEMERIKSAAN NARKOTIKA)	4	4	4	4	4	4	4	4

NAMA	NOMOR HANDPHONE	JENIS KELAMIN	PEKERJAAN	UMUR RESPONDEN	PENDIDIKAN TERAKHIR	LAYANAN YANG DITERIMA	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik	Persyaratan Pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini	Prosedur/ Alur Pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan	Jangka waktu penyelesaian yang diterima bapak/ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini	Tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan	Sarana Prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan	Petugas Pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat	Layanan Konsultasi dan Pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses
Yona Pranuansa Dika	82225216997	Laki-laki	SWASTA	25 - 35 TAHUN	D3/ S1	SKHPN (SURAT KETERANGAN HASIL PEMERIKSAAN NARKOTIKA)	4	4	4	4	4	4	4	4
Karmah	85284690000	Laki-laki	SWASTA	36 - 45 TAHUN	D3/ S1	SKHPN (SURAT KETERANGAN HASIL PEMERIKSAAN NARKOTIKA)	4	4	4	4	4	4	4	4
WA DESRI	85333377685	Perempuan	SWASTA	25 - 35 TAHUN	D3/ S1	SKHPN (SURAT KETERANGAN HASIL PEMERIKSAAN NARKOTIKA)	4	4	4	4	4	4	4	4

NAMA	NOMOR HANDPHONE	JENIS KELAMIN	PEKERJAAN	UMUR RESPONDEN	PENDIDIKAN TERAKHIR	LAYANAN YANG DITERIMA	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik	Persyaratan Pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini	Prosedur/ Alur Pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan	Jangka waktu penyelesaian yang diterima bapak/ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini	Tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan	Sarana Prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan	Petugas Pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat	Layanan Konsultasi dan Pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses
Yongki Adi Saputra	82334968772	Laki-laki	PELAJAR	< 25 TAHUN	D3/ S1	SKHPN (SURAT KETERANGAN HASIL PEMERIKSAAN NARKOTIKA)	4	4	3	4	3	4	4	3
Melinda Tri Agusti	82286187028	Perempuan	LAINNYA	< 25 TAHUN	D3/ S1	SKHPN (SURAT KETERANGAN HASIL PEMERIKSAAN NARKOTIKA)	4	3	4	3	4	4	4	4
IKRAM FAIZUL ANWAR	85236463801	Laki-laki	BELUM BEKERJA	< 25 TAHUN	SMA/ SMK/ SEDERAJAT	SKHPN (SURAT KETERANGAN HASIL PEMERIKSAAN NARKOTIKA)	4	4	4	4	4	4	4	4

NAMA	NOMOR HANDPHONE	JENIS KELAMIN	PEKERJAAN	UMUR RESPONDEN	PENDIDIKAN TERAKHIR	LAYANAN YANG DITERIMA	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik	Persyaratan Pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini	Prosedur/ Alur Pelayanan yang ditetapkan layanan ini mudah diikuti/dilakukan	Jangka waktu penyelesaian yang diterima bapak/ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini	Tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan	Sarana Prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan	Petugas Pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat	Layanan Konsultasi dan Pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses
Randy	87749928720	Laki-laki	BELUM BEKERJA	< 25 TAHUN	SMA/SMK/SEDERAJAT	SKHPN (SURAT KETERANGAN HASIL PEMERIKSAAN NARKOTIKA)	4	4	4	4	4	4	4	4
ERIK FATURAHMAN	82210207208	Laki-laki	BELUM BEKERJA	< 25 TAHUN	D3/ S1	SKHPN (SURAT KETERANGAN HASIL PEMERIKSAAN NARKOTIKA)	4	4	4	4	4	4	4	4
Zamzani aulani kazyari	85394259361	Laki-laki	BELUM BEKERJA	25 - 35 TAHUN	D3/ S1	SKHPN (SURAT KETERANGAN HASIL PEMERIKSAAN NARKOTIKA)	4	4	4	4	4	4	4	4

NAMA	NOMOR HANDPHONE	JENIS KELAMIN	PEKERJAAN	UMUR RESPONDEN	PENDIDIKAN TERAKHIR	LAYANAN YANG DITERIMA	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik	Persyaratan Pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini	Prosedur/ Alur Pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan	Jangka waktu penyelesaian yang diterima bapak/ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini	Tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan	Sarana Prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan	Petugas Pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat	Layanan Konsultasi dan Pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses
Alfian	81243080304	Laki-laki	SWASTA	25 - 35 TAHUN	SMA/SMK/SEDERAJAT	SKHPN (SURAT KETERANGAN HASIL PEMERIKSAAN NARKOTIKA)	4	4	4	4	4	4	4	4
Oni Octavia	82151270143	Perempuan	BELUM BEKERJA	< 25 TAHUN	D3/ S1	SKHPN (SURAT KETERANGAN HASIL PEMERIKSAAN NARKOTIKA)	4	4	4	4	4	4	4	4
Muhamad rajab	81288934873	Laki-laki	BELUM BEKERJA	< 25 TAHUN	SMA/SMK/SEDERAJAT	SKHPN (SURAT KETERANGAN HASIL PEMERIKSAAN NARKOTIKA)	4	4	4	4	4	4	4	4

NAMA	NOMOR HANDPHONE	JENIS KELAMIN	PEKERJAAN	UMUR RESPONDEN	PENDIDIKAN TERAKHIR	LAYANAN YANG DITERIMA	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik	Persyaratan Pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini	Prosedur/ Alur Pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan	Jangka waktu penyelesaian yang diterima bapak/ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini	Tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan	Sarana Prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan	Petugas Pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat	Layanan Konsultasi dan Pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses
Amos padatu	82236266423	Laki-laki	BELUM BEKERJA	25 - 35 TAHUN	D3/ S1	SKHPN (SURAT KETERANGAN HASIL PEMERIKSAAN NARKOTIKA)	4	4	4	4	4	4	4	4
FAJRIN RAMADAN	82319627369	Laki-laki	BELUM BEKERJA	< 25 TAHUN	SMA/ SMK/ SEDERAJAT	SKHPN (SURAT KETERANGAN HASIL PEMERIKSAAN NARKOTIKA)	4	4	4	4	4	4	4	4
mahmud buburanda	81242533073	Laki-laki	PNS	> 45 TAHUN	S2/ LEBIH TINGGI	SKHPN (SURAT KETERANGAN HASIL PEMERIKSAAN NARKOTIKA)	3	4	4	4	4	2	4	4

NAMA	NOMOR HANDPHONE	JENIS KELAMIN	PEKERJAAN	UMUR RESPONDEN	PENDIDIKAN TERAKHIR	LAYANAN YANG DITERIMA	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik	Persyaratan Pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini	Prosedur/ Alur Pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan	Jangka waktu penyelesaian yang diterima bapak/ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini	Tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan	Sarana Prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan	Petugas Pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat	Layanan Konsultasi dan Pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses
Nurhalisa	82330982544	Perempuan	BELUM BEKERJA	< 25 TAHUN	SMA/SMK/SEDERAJAT	SKHPN (SURAT KETERANGAN HASIL PEMERIKSAAN NARKOTIKA)	4	4	4	4	4	4	4	4
WAHYUNI BATO'TA'DUNG	82214273028	Perempuan	BELUM BEKERJA	< 25 TAHUN	SMA/SMK/SEDERAJAT	SKHPN (SURAT KETERANGAN HASIL PEMERIKSAAN NARKOTIKA)	4	4	4	4	4	4	4	4
Petirsanjaya	82218447372	Laki-laki	SWASTA	25 - 35 TAHUN	D3/ S1	SKHPN (SURAT KETERANGAN HASIL PEMERIKSAAN NARKOTIKA)	4	4	4	3	3	3	3	3

NAMA	NOMOR HANDPHONE	JENIS KELAMIN	PEKERJAAN	UMUR RESPONDEN	PENDIDIKAN TERAKHIR	LAYANAN YANG DITERIMA	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik	Persyaratan Pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini	Prosedur/ Alur Pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan	Jangka waktu penyelesaian yang diterima bapak/ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini	Tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan	Sarana Prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan	Petugas Pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat	Layanan Konsultasi dan Pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses
Wahyudin	81355620612	Laki-laki	LAINNYA	25 - 35 TAHUN	SMA/SMK/SEDERAJAT	SKHPN (SURAT KETERANGAN HASIL PEMERIKSAAN NARKOTIKA)	4	4	4	4	4	4	4	4
Arsamid	082271527255	Laki-laki	SWASTA	> 45 TAHUN	SMA/SMK/SEDERAJAT	SKHPN (SURAT KETERANGAN HASIL PEMERIKSAAN NARKOTIKA)	4	4	4	4	4	4	4	4
AWE SATRIO TAAWOEDA	82241369695	Laki-laki	BELUM BEKERJA	< 25 TAHUN	SMA/SMK/SEDERAJAT	SKHPN (SURAT KETERANGAN HASIL PEMERIKSAAN NARKOTIKA)	4	4	4	4	4	4	4	4

NAMA	NOMOR HANDPHONE	JENIS KELAMIN	PEKERJAAN	UMUR RESPONDEN	PENDIDIKAN TERAKHIR	LAYANAN YANG DITERIMA	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik	Persyaratan Pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini	Prosedur/ Alur Pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan	Jangka waktu penyelesaian yang diterima bapak/ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini	Tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan	Sarana Prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan	Petugas Pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat	Layanan Konsultasi dan Pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses
Husran Agriawan	8,22293 E+11	Laki-laki	BELUM BEKERJA	< 25 TAHUN	D3/ S1	SKHPN (SURAT KETERANGAN HASIL PEMERIKSAAN NARKOTIKA)	4	4	4	4	4	4	4	4
DINDA MASITA NURDIN	8239549 5996	Perempuan	BELUM BEKERJA	25 - 35 TAHUN	D3/ S1	SKHPN (SURAT KETERANGAN HASIL PEMERIKSAAN NARKOTIKA)	4	4	4	4	4	4	4	4
Angely Clarissa Michele	8226183 7757	Perempuan	BELUM BEKERJA	25 - 35 TAHUN	D3/ S1	SKHPN (SURAT KETERANGAN HASIL PEMERIKSAAN NARKOTIKA)	4	4	4	4	4	4	3	4

NAMA	NOMOR HANDPHONE	JENIS KELAMIN	PEKERJAAN	UMUR RESPONDEN	PENDIDIKAN TERAKHIR	LAYANAN YANG DITERIMA	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik	Persyaratan Pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini	Prosedur/ Alur Pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan	Jangka waktu penyelesaian yang diterima bapak/ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini	Tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan	Sarana Prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan	Petugas Pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat	Layanan Konsultasi dan Pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses
Ayulistiwati	81526071378	Perempuan	BELUM BEKERJA	< 25 TAHUN	D3/ S1	SKHPN (SURAT KETERANGAN HASIL PEMERIKSAAN NARKOTIKA)	4	4	4	4	4	4	4	4
SYAFRUDIN, S. Pd	81347809477	Laki-laki	PNS	> 45 TAHUN	D3/ S1	SKHPN (SURAT KETERANGAN HASIL PEMERIKSAAN NARKOTIKA)	4	4	4	4	3	4	4	4
Merdi	82196912041	Laki-laki	SWASTA	25 - 35 TAHUN	SMA/ SMK/ SEDERAJAT	SKHPN (SURAT KETERANGAN HASIL PEMERIKSAAN NARKOTIKA)	4	4	4	4	3	3	4	4

NAMA	NOMOR HANDPHONE	JENIS KELAMIN	PEKERJAAN	UMUR RESPONDEN	PENDIDIKAN TERAKHIR	LAYANAN YANG DITERIMA	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik	Persyaratan Pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini	Prosedur/ Alur Pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan	Jangka waktu penyelesaian yang diterima bapak/ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini	Tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan	Sarana Prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan	Petugas Pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat	Layanan Konsultasi dan Pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses
MARNO	82393250436	Laki-laki	BELUM BEKERJA	25 - 35 TAHUN	SD	SKHPN (SURAT KETERANGAN HASIL PEMERIKSAAN NARKOTIKA)	4	4	4	4	4	4	4	4
Minsar	82129970379	Laki-laki	BELUM BEKERJA	36 - 45 TAHUN	SMA/SMK/SEDERAJAT	SKHPN (SURAT KETERANGAN HASIL PEMERIKSAAN NARKOTIKA)	4	4	4	4	4	4	4	4
Intan Marwanto	82290114492	Perempuan	BELUM BEKERJA	< 25 TAHUN	D3/ S1	SKHPN (SURAT KETERANGAN HASIL PEMERIKSAAN NARKOTIKA)	4	4	4	4	4	4	4	4

NAMA	NOMOR HANDPHONE	JENIS KELAMIN	PEKERJAAN	UMUR RESPONDEN	PENDIDIKAN TERAKHIR	LAYANAN YANG DITERIMA	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik	Persyaratan Pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini	Prosedur/ Alur Pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan	Jangka waktu penyelesaian yang diterima bapak/ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini	Tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan	Sarana Prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan	Petugas Pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat	Layanan Konsultasi dan Pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses
MITA ARMADANI	87716987442	Perempuan	BELUM BEKERJA	< 25 TAHUN	D3/ S1	SKHPN (SURAT KETERANGAN HASIL PEMERIKSAAN NARKOTIKA)	4	4	4	4	4	4	4	4
Nurmaulyanti	85256385771	Perempuan	BELUM BEKERJA	25 - 35 TAHUN	D3/ S1	SKHPN (SURAT KETERANGAN HASIL PEMERIKSAAN NARKOTIKA)	4	4	4	4	4	4	4	4
Muhammad awal Ibrahim	82273495520	Laki-laki	PELAJAR	< 25 TAHUN	SMA/ SMK/ SEDERAJAT	SKHPN (SURAT KETERANGAN HASIL PEMERIKSAAN NARKOTIKA)	3	3	3	3	3	3	4	3

NAMA	NOMOR HANDPHONE	JENIS KELAMIN	PEKERJAAN	UMUR RESPONDEN	PENDIDIKAN TERAKHIR	LAYANAN YANG DITERIMA	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik	Persyaratan Pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini	Prosedur/ Alur Pelayanan yang ditetapkan layanan ini mudah diikuti/dilakukan	Jangka waktu penyelesaian yang diterima bapak/ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini	Tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan	Sarana Prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan	Petugas Pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat	Layanan Konsultasi dan Pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses
LA ODE MUHAMMAD ALIUNDI	82345512125	Laki-laki	PELAJAR	< 25 TAHUN	SMA/SMK/SEDERAJAT	SKHPN (SURAT KETERANGAN HASIL PEMERIKSAAN NARKOTIKA)	3	4	4	4	4	4	3	4
Nadila julyanti syaputry	85211849047	Perempuan	SWASTA	< 25 TAHUN	D3/ S1	SKHPN (SURAT KETERANGAN HASIL PEMERIKSAAN NARKOTIKA)	4	4	4	4	4	4	4	4

## B. Kuesioner Survei PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN ( IKM) 2024



**Survei Kepuasan Layanan  
BNN KOTA KENDARI**

### SURVEY PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI KORUPSI DAN KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP BNN KOTA KENDARI

Kami akan meminta pendapat saudara mengenai beberapa hal terkait kualitas dan integritas pemberian pelayanan pada unit layanan ini, beri nilai dari 1 - 4 pada setiap pertanyaan/ Pernyataan, dimana semakin besar nilai yang saudara berikan, semakin setuju saudara pada setiap pertanyaan/ pernyataan bahwa pelayanan pada unit layanan ini sudah/ semakin baik

bnn689753@gmail.com [Switch account](#)

**\* Indicates required question**

**Email \***  
Your email

**NAMA \***  
Your answer

**NOMOR HANDPHONE \***  
Your answer

**JENIS KELAMIN \***

Laki-laki  
 Perempuan

**PEKERJAAN \***

PELAJAR  
 PNS  
 TNI/ POLRI  
 SWASTA  
 BELUM BEKERJA  
 LAINNYA

**PENDIDIKAN TERAKHIR**

SD  
 SMP  
 SMA/ SMK/ SEDERAJAT  
 D3/ S1  
 S2/ LEBIH TINGGI

**LAYANAN YANG DITERIMA \***

SKHPN (SURAT KETERANGAN HASIL PEMERIKSAAN NARKOTIKA)  
 SOSIALISASI  
 KONSULTASI HUKUM NARKOTIKA  
 REHABILITASI NARKOTIKA  
 RISET/MAGANG  
 Other: \_\_\_\_\_

[Next](#) [Clear form](#)

Never submit passwords through Google Forms.

This content is neither created nor endorsed by Google. [Report Abuse](#) - [Terms of Service](#) - [Privacy Policy](#)

Google Forms

## SURVEY PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

### Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik \*

Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sistem informasi pelayanan selalu tersedia dan dapat menjawab kebutuhan pengguna layanan, sistem informasi pelayanan mudah digunakan, serta sistem informasi pelayanan memiliki fasilitas interaktif dan FAQ

Tidak Setuju      1      2      3      4      Sangat Setuju

                

### Persyaratan Pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini \*

Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi persyaratan layanan dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan

Tidak Setuju      1      2      3      4      Sangat Setuju

                

### Prosedur/Alur Pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan \*

Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi prosedur/alur layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mrndapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan prosedur/alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan

Tidak Setuju      1      2      3      4      Sangat Setuju

                

### Jangka waktu penyelesaian yang diterima bapak/ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini \*

Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas, jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut wajar, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan

Tidak Setuju      1      2      3      4      Sangat Setuju

**Tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan** \*

Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas dan biaya pelayanan yang dibavarkan sesuai dengan yang diinformasikan, termasuk apabila biaya pelayanan diinformasikan gratis memang benar tidak dilakukan pembayaran

	1	2	3	4	
Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

**Sarana Prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan** \*

Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sarana prasana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online sudah mempermudah proses pelayanan, meringkas waktu dan hemat biaya

	1	2	3	4	
Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

**Petugas Pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat** \*

Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah petugas mampu memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung, maupun melalui aplikasi layanan daring, petugas mudah dikenali (memakai seragam, tanda pengenal, dll), petugas melayani dengan ramah (senyum, salam, sapa, sopan dan santun)

	1	2	3	4	
Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

**Layanan Konsultasi dan Pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses** \*

Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sarana layanan konsultasi dan pengaduan beragam (tempat konsultasi dan pengaduan/hotline/call center/media online), prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah, respon konsultasi dan pengaduan cepat serta tindak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan jelas

	1	2	3	4	
Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

## BAB V PENUTUP

Berdasarkan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah dilakukan Badan Narkotika Nasional Kota Kendari pada bulan Januari – Maret 2024 (triwulan I) menyatakan bahwa hasil yang diperoleh berdasarkan delapan ruang lingkup berada dalam kategori sangat baik (A) dengan nilai rata-rata 3,90. Berdasarkan delapan ruang lingkup pada indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), diperoleh nilai tertinggi pada ruang lingkup Persyaratan Pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini sebesar 3,93 dan perolehan nilai terendah pada ruang lingkup Tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan sebesar 3,86. Hal tersebut memiliki makna bahwa masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang ada di Badan Narkotika Nasional Kota Kendari.

DIBUAT OLEH :	DIPERIKSA OLEH :	DISETUJUI OLEH:
		
<b>dr. Sunarni</b>	<b>Anna Basri, SKM</b>	<b>Dra. Murniaty M. MPH., Apt</b>
<b>Tim Area Hasil ZI BNNK Kendari</b>	<b>Kasubbag TU BNNK Kendari</b>	<b>Kepala BNN Kab. Kendari</b>
<b>Maret 2024</b>	<b>Maret 2024</b>	<b>Maret 2024</b>