



**LAPORAN HASIL
TINDAK LANJUT SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
ATAS PENYELENGGARAAN
STANDAR PELAYANAN
DI BNN KOTA KENDARI
TRIWULAN I TAHUN 2024**

Jalan Bungasi, Kelurahan Anduonohu, Kecamatan Poasia,
Kota Kendari, Provinsi Sulawesi Tenggara
Telp: 0401 3136044
Website: <https://kendarikota.bnn.go.id>
Email: bnnkota_kendari@bnn.go.id

DAFTAR ISI

A. KATA PENGANTAR	1
B. PENDAHULUAN	2
C. DASAR HUKUM	2
D. TUJUAN	3
E. RUANG LINGKUP	3
F. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	3
G. TINDAK LANJUT	6
H. HASIL TINDAK LANJUT EVALUASI TAHUN 2024	7
I. PENUTUP	9
1. KESIMPULAN.....	9
2. SARAN	9

A. Kata Pengantar

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesainya Laporan Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat BNN Kota Kendari Triwulan I tahun 2024. Laporan tersebut merupakan pertanggungjawaban dan tolak ukur tingkat pencapaian sasaran atas pelaksanaan program dan kebijakan yang ditetapkan.

Laporan ini menyampaikan tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai pelayanan yang ada di BNN Kota Kendari. Melalui hasil survey yang dilaksanakan, diharapkan memberikan gambaran capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik di lingkungan BNN Kota Kendari. Kami menyadari bahwa laporan ini masih terdapat kekurangan, sehingga laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan dalam rangka penyempurnaan dan perwujudan akuntabilitas publik.

Kendari, April 2024

Kepala BNN Kota Kendari



Yuanita Amelia Sari, SE.,M.Si

B. Pendahuluan

Berdasarkan pada Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 terkait Pelayanan Publik, penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan pelayanan dalam rangka pemenuhan kebutuhan terhadap warga negara dan penduduk baik barang, jasa, dan atau pelayanan administratif.

BNN Kota Kendari memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pengguna layanan yang dalam hal ini masyarakat umum, civitas akademika, dan instansi pemerintah. Komitmen tersebut dibuktikan dengan melakukan evaluasi secara menyeluruh yang langsung dirasakan oleh pengguna layanan. Hasil evaluasi kemudian diolah dan dibuat laporan, selanjutnya dilakukan tindak lanjut dari survey kepuasan masyarakat yang telah dilakukan. Tindak lanjut dari survei tersebut adalah usaha untuk terus mempertahankan yang sudah baik dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh BNN Kota Kendari.

Pada Triwulan I Tahun 2024, BNN Kota Kendari telah memberikan beberapa pelayanan yang dapat diakses melalui website pelayanan yang diberi nama SINIPI (Sistem Informasi dan Pelayanan Satu Pintu) yang di dalamnya memuat seluruh pelayanan yang dapat diakses secara digital oleh masyarakat umum.

Berikut ini merupakan dokumen hasil tindak lanjut survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di BNN Kota Kendari pada Triwulan I Tahun 2024.

C. Dasar Hukum

Dasar hukum kegiatan seluruh proses pelaksanaan pelatihan mulai dari perencanaan sampai dengan survei diatur dalam peraturan berikut:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

- Peraturan Badan Narkotika Nasional Nomor 5 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Narkotika Nasional

D. Tujuan

Laporan Tindak Lanjut SKM yang disusun berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan yang disediakan satuan kerja Badan Narkotika Nasional Kota Kendari. Laporan ini bertujuan untuk membantu memberikan informasi dalam pengambilan keputusan dalam rangka meningkatkan pelayanan publik yang transparan, humanis, ramah, bebas dari benturan kepentingan, efektif dan efisien secara terus menerus.

E. Ruang Lingkup

Pelaksanaan survei dilakukan secara rutin di setiap selesai melakukan pelayanan. Survei dilaksanakan melalui penyebaran link atau barcode formulir kuisisioner elektronik kepada pengguna layanan setiap selesai menerima layanan yang dibutuhkan dengan menilai kualitas yang mencakup pelayanan.

F. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Pengukuran survei pengguna layanan publik Badan Narkotika Nasional Kota Kendari yang telah dilaksanakan pada periode Januari – Maret 2024 dengan keseluruhan populasi berjumlah 64 responden yang terdiri dari 116 responden Laki-Laki dan 102 responden Perempuan.

a) Karakteristik Demografi Responden

No	Karakteristik Demografi	Jml	%
1.	<u>Jenis Kelamin:</u>		
	Laki-Laki	47	73,44
	Wanita/Perempuan	17	26,56
2.	<u>Umur :</u>		
	< 25 tahun	29	45,31
	25 - 35 tahun	26	40,63
	36 - 45 tahun	4	6,25
	> 45 tahun	5	7,81

No	Karakteristik Demografi	Jml	%
3.	<u>Pendidikan Terakhir:</u>		
	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.	<u>Pekerjaan :</u>		
	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.	<u>Layanan yang diterima:</u>		
	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

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	
Nilai Indeks						3,89	
Kinerja						Sangat Baik	
Keterangan:							
4 : Sangat Setuju		2 : Tidak Setuju					
3 : Setuju		1 : Sangat Tidak Setuju					

Keterangan:

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Konversi	Mutu	Kinerja
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**.

G. Tindak Lanjut

Dari pengukuran indeks kepuasan pengguna layanan di Badan Narkotika Nasional Kota Kendari periode Triwulan Pertama (Januari s/d Maret) Tahun 2024 ini diketahui bahwa unsur **“Prosedur/Alur Pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan, serta Layanan Konsultasi dan Pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses”** mendapatkan penilaian tertinggi yaitu dengan penilaian 3,90. Sedangkan unsur **“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”** mendapatkan nilai terendah yaitu 3,86. Hal ini harus mendapat perhatian demi peningkatan layanan kepada masyarakat.

H. Hasil Tindak Lanjut Evaluasi

No	Rencana Tindak Lanjut	Ruang Lingkup	Hasil Implementasi	Status
1.	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik	Pelayanan Publik	Memasang banner landing page pelayanan satu pintu (SINIPI) pada ruang publik, header website dan publikasi pada media sosial	Done
2.	Persyaratan Pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini	Pelayanan Publik	Tidak ada kendala, karena persyaratan layanan cukup mudah, dan petugas selalu siap membantu jika ada kendala	Done
3.	Prosedur/Alur Pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan	Pelayanan Publik	Tidak ada kendala, karena alur pelayanan terpampang pada ruang publik	Done
4.	Jangka waktu penyelesaian yang diterima bapak/ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini	Pelayanan Publik	Tidak ada kendala, karena petugas yang memberi layanan adalah yang kompatibel di bidangnya	Done
5.	Tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan	Pelayanan Publik	Sebagian besar layanan tidak dikenakan tarif, hanya pada pelayanan penerbitan Surat Keterangan Hasil Pemeriksaan Narkoba (SKHPN) yang tarifnya telah ditetapkan sesuai PP Nomor 19 Tahun 2020. Kompensasi juga diberikan jika terjadi	Done

No	Rencana Tindak Lanjut	Ruang Lingkup	Hasil Implementasi	Status
			keterlambatan dari waktu yang ditentukan dalam memberikan pelayanan yang dikenakan tarif.	
6.	Sarana Prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan	Pelayanan Publik	Sarana prasarana bangunan masih terbatas karena kantor masih berstatus kontrak (bukan kepemilikan), namun alat pelayanan telah memadai dan sesuai standar.	Done
7.	Petugas Pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat	Pelayanan Publik	Sistem pelayanan telah online melalui Sistem Informasi dan Pelayanan Satu Pindu (SINIPI) sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan cepat dengan dukungan operator yang terlatih	Done
8.	Layanan Konsultasi dan Pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses	Pelayanan Publik	Telah terbentuk Unit Pengelola Pengaduan (UPP) sehingga segala pengaduan dapat ditindaklanjuti dengan segera.	Done

I. Penutup

1. Kesimpulan

- a. Masukan dan saran yang terkait dengan perbaikan layanan yang bersifat minor langsung ditindaklanjuti oleh Bagian atau Seksi terkait. Sedangkan yang sifatnya mayor dan membutuhkan pengembangan prasarana bahkan pembangunan belum bisa dilakukan karena status kantor masih kontrak.
- b. Dari 8 rekomendasi atas rencana tindak lanjut yang telah dijelaskan pada tabel hasil tindak lanjut evaluasi, maka dapat disimpulkan bahwa BNN Kota Kendari telah menindaklanjuti seluruh masukan evaluasi dari pengguna layanan,

2. Saran

- a. Pelaksanaan tindak lanjut hasil survei kepuasan masyarakat harus dilakukan secara berkesinambungan oleh BNN Kota Kendari sebagai upaya dalam meningkatkan kepuasan dan kepercayaan *stakeholder* sebagai pengguna layanan.
- b. Pelaksanaan kegiatan penyusunan SKM dan pelaksanaan tindak lanjut hasil SKM akan dilakukan secara periodik pada setiap triwulan yaitu 3 (tiga) bulan sekali.
- c. Publikasi di media sosial agar dapat terus ditingkatkan demi keterbukaan informasi publik.