



KOTA KENDARI

**KEPUTUSAN KEPALA BADAN NARKOTIKA NASIONAL KOTA KENDARI
NOMOR : KEP/93/VI/KA/OT. 04/2024/BNNK**

TENTANG

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK DAN PEDOMAN PENYELENGGARAAN SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT
PADA BADAN NARKOTIKA NASIONAL KOTA KENDARI**

KEPALA BADAN NARKOTIKA NASIONAL KOTA KENDARI

- Menimbang : a bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;
- b bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan yang dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan standar pelayanan untuk jenis pelayanan publik pada Badan Narkotika Nasional Kota Kendari ;
- c bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, perlu ditetapkan Keputusan Kepala Badan Narkotika Nasional Kota Kendari tentang Standar Pelayanan Publik pada Badan Narkotika Nasional Kota Kendari ;
- Mengingat
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;
 4. Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 23 Tahun 2010 tentang Badan Narkotika Nasional;
 5. Peraturan Badan Narkotika Nasional RI Nomor 6 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Narkotika Nasional Provinsi dan Badan Narkotika Nasional Kabupaten/Kota;
 6. Surat Edaran Kemenpan Nomor : S/4741/M.PANRS/12/2015 tentang Pelaksanaan Program P4GN.
 7. Keputusan Kepala Badan Narkotika Nasional Nomor: KEP/275/III/KA/HK.01.04/2024/BNN tentang Penetapan Standar Pelayanan Publik dan Pedoman Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan BNN

MEMUTUSKAN

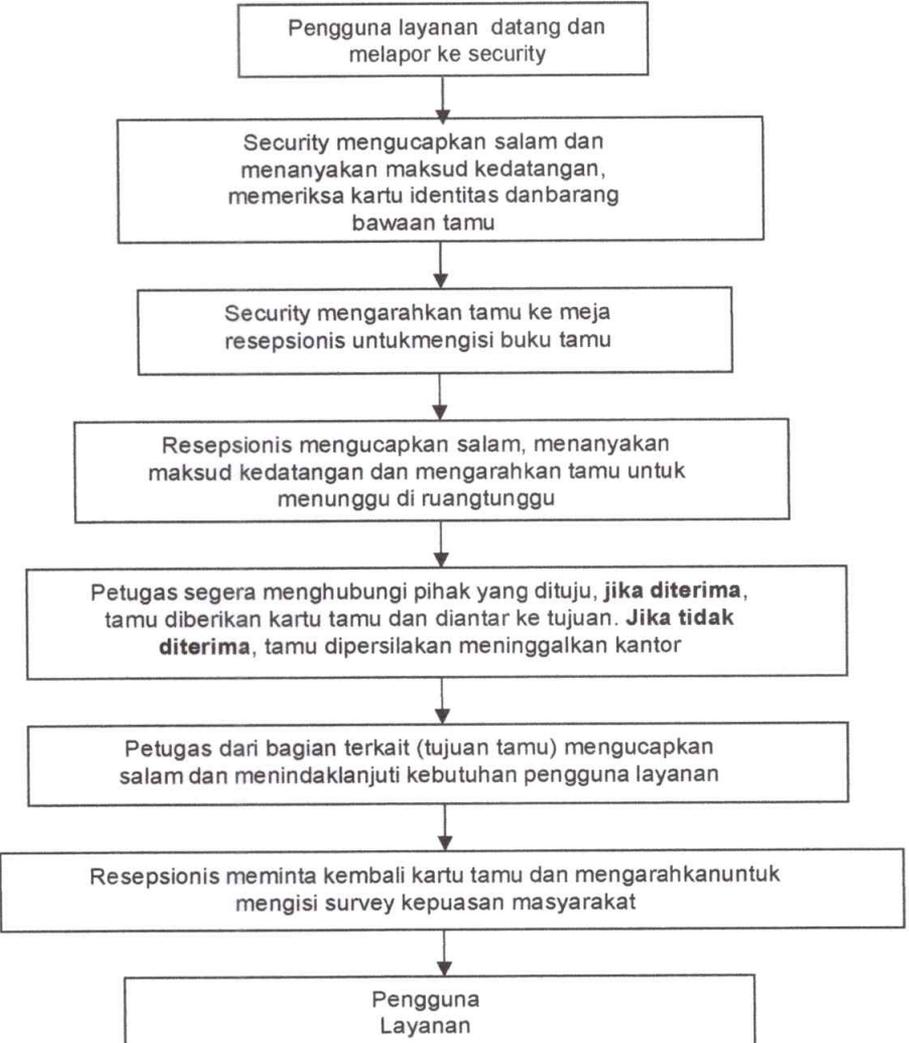
- Menetapkan **SURAT KEPUTUSAN KEPALA BADAN NARKOTIKA NASIONAL KOTA KENDARI TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA BADAN NARKOTIKA NASIONAL KOTA KENDARI**
- KESATU Standar Pelayanan Publik Pada Badan Narkotika Nasional Kota Kendari tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA Standar Pelayanan Publik pada Badan Narkotika Nasional Kota Kendari meliputi ruang lingkup pelayanan :
a. Barang
b. Jasa
c. Administratif
- KETIGA Standar Pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara / pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari ditemukan adanya kekeliruan akan dilakukan pembetulan seperlunya.

Ditetapkan di : Kendari
Pada tanggal : 25 Juni 2024

**KEPALA BADAN NARKOTIKA
KOTA KENDARI**


Yvanita Amelia Sari, SE.,M.Si.

STANDAR PELAYANAN PENERIMAAN TAMU

No	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik b. Undang-Undang RI Nomor 35 Tahun 2009 tentang Narkotika c. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan. e. Peraturan badan Narkotika nasional Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2020 Tentang Organisasi dan tata Kerja Badan Narkotika Nasional Kabupaten/Kota
2	Persyaratan Pelayanan	a. Pengguna layanan membawa identitas diri (KTP/SIM/Kartu Keluarga). b. Menyampaikan maksud dan tujuan (keperluan) tamu tersebut c. Berpakaian sopan dan bersepatu
3	Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan	<p>Mekanisme penerimaan tamu :</p>  <pre> graph TD A[Pengguna layanan datang dan melapor ke security] --> B[Security mengucapkan salam dan menanyakan maksud kedatangan, memeriksa kartu identitas dan barang bawaan tamu] B --> C[Security mengarahkan tamu ke meja resepsionis untuk mengisi buku tamu] C --> D[Resepsionis mengucapkan salam, menanyakan maksud kedatangan dan mengarahkan tamu untuk menunggu di ruang tunggu] D --> E[Petugas segera menghubungi pihak yang dituju, jika diterima, tamu diberikan kartu tamu dan diantar ke tujuan. Jika tidak diterima, tamu dipersilakan meninggalkan kantor] E --> F[Petugas dari bagian terkait (tujuan tamu) mengucapkan salam dan menindaklanjuti kebutuhan pengguna layanan] F --> G[Resepsionis meminta kembali kartu tamu dan mengarahkan untuk mengisi survey kepuasan masyarakat] G --> H[Pengguna Layanan] </pre> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengguna layanan yang datang ke kantor BNNK Kendari, menunjukkan identitas, dan mengisi buku tamu. Petugas melayani tamu dengan mengucapkan salam, menanyakan maksud dan tujuan, dan menawarkan bantuan

4	Jangka waktu pelayanan	Pelayanan oleh satpam /resepsionis paling lama 15 menitsemenjak pengguna layanan diterima petugas
5	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya
6	Produk pelayanan	Pelayanan BNNK Kendari sesuai kebutuhan pengguna layanan
7	Sarana dan Prasarana dan ataufasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang Tunggu yang nyaman, bersih dan rapi b. Jaringan Internet c. Kartu Tamu d. Alat Tulis kantor e. Komputer/ Monitor f. Hp call center g. Brosur Katalog h. Vas bunga i. Tempat sampah j. Meja dan Kursi k. Air Minum dan Permen
8	Kompetensi pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Pegawai yang memiliki kompetensi dalam penanganan tamu b. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer c. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara jelas dansopan kepada pengguna layanan
9	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan secara berjenjang b. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah danpengawasan fungsional oleh Inspektorat
10	Penanganan Pengaduan, sarandan masukan/apresiasi	<p>Pengaduan,saran,dan masukan/apresiasi dapat di sampaikna secara</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Tidak langsung (online) melalui <ul style="list-style-type: none"> ✓ Website di alamat https://sites.google.com/view/sinipi/ ✓ Call center di 081140204938 ✓ WhatsApp di 0811081140204938 ✓ DM Instagram di info_bnnk_kendari ✓ DM X di @bnnkota kendari ✓ PM Facebook di Bnnkota Kendari ✓ e-mail di bnnkota_kendari@bnn.go.id b. Pengaduan langsung Ke Kotak Pengaduan dan Saran di Kantor BNN Kota KendariJl. Bunggasi, Kelurahan Anduonohu, Kecamatan Poasia
11	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 Orang
12	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan tamu secara ramah, sopan, dan denganwaktu pelayanan sesuai yang sudah di tetapkan b. Adanya sarana prasarana/fasilitas sesuai standaryang sudah ditetapkan
13	Jaminan Keamanan dan keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahanya dan dapat dipertanggung jawabkan b. Adanya sarana prasarana/fasilitas sesuai standar yang sudah ditetapkan
14	Evaluasi kinerja pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Tamu melakukan pengawasan secara langsung b. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin oleh atasan lansung petugas berdasarkan pengaduan masyarakat(jika ada) Informasi yang diberikan dijamin keabsahanya dan dapat dipertanggungjawabkan c. Adanya sarana prasarana/fasilitas sesuai standar yang sudah ditetapkan

Kepala Badan Narkotika Nasional
Kota Kendari

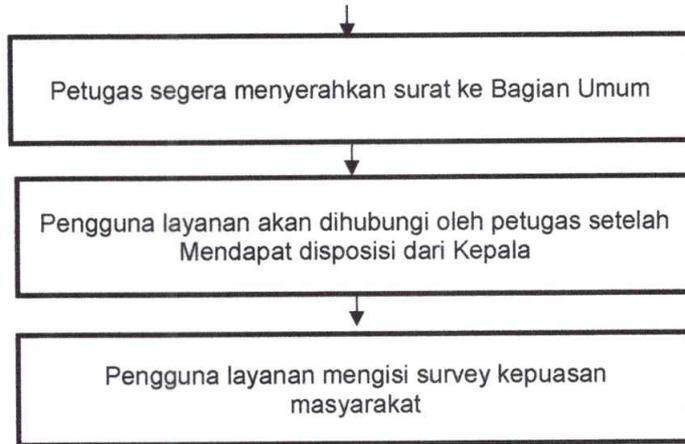

Yuanita Amelia Sari, SE., M.Si



**STANDAR PELAYANAN PUBLIK (UNIT PELAYANAN PUBLIK)
BADAN NARKOTIKA NASIONAL KOTA KENDARI**

JENIS LAYANAN : LAYANAN PERSURATAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik b. Undang-Undang RI Nomor 35 Tahun 2009 tentang Narkotika c. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2009 tentang kearsipan; d. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; e. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2010 tentang Badan Narkotika Nasional; f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatu Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; g. Peraturan Badan Narkotika Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2018 Tentang Tata Naskah Dinas; h. Peraturan Badan Narkotika Nasional Nomor 6 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Narkotika Nasional Provinsi dan Kabupaten/Kota;
2	Persyaratan Pelayanan	Pengguna layanan mengirimkan surat resmi yang meliputi nama Perseorangan/ instansi/lembaga swadaya masyarakat/ organisasi Masyarakat/partai politik/badan publik lainnya: serta kontak yang Dapat dihubungi (nomor whatsapp/lainnya)
3	Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan	1. Datang ke kantor BNN Kota Kendari <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px; text-align: center;"> Pengguna Layanan datang ke kantor BNN Kota Kendari dan melapor ke Security </div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px; text-align: center;"> Petugas memberi salam, menanyakan maksud dan tujuan pengguna, menjelaskan prosedur dan menawarkan bantuan </div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px; text-align: center;"> Pengguna layanan mengisi buku tamu, menyerahkan surat kepada petugas dan menyampaikan nomor kontak yang bisa dihubungi </div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px; text-align: center;"> Petugas menyampaikan terima kasih, mempersilakan pengguna layanan untuk pulang dan menyampaikan akan dihubungi kembali </div>



Keterangan :

- a. Pengguna layanan yang datang ke kantor BNNK Kendari, menunjukkan identitas, dan mengisi buku tamu.
- b. Petugas melayani tamu dengan mengucapkan salam, menanyakan maksud dan tujuan, menjelaskan prosedur dan menawarkan bantuan Pengguna layanan menyerahkan surat kepada petugas;
- c. Petugas menerima surat dan menyerahkan surat ke sub Bagian Umum untuk dilakukan Pencatatan surat masuk, penggandaan surat dan disposisi, serta penyimpanan untuk arsip;
- d. Petugas menjelaskan kepada pengguna layanan bahwa akan di hubungi setelah mendapatkan disposisi dari Kepala;
- e. Kepala mendisposisi surat keseksi terkait;
- f. Seksi terkait memberikan jawaban kepada pengguna layanan melalui nomor kontak yang tertera di surat;
- g. Pengguna Layanan mengisi survey kepuasan masyarakat.

		<p>2. Mengirim Surat melalui email atau WhatsApp</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px; text-align: center;"> Pengguna layanan mengirim surat melalui email atau WhatsApp </div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px; text-align: center;"> Petugas menerima surat, melakukan pencetakan dokumen dan menyerahkan ke sub bagian umum </div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px; text-align: center;"> Disposisi Kepala Kepada bagian terkait </div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px; text-align: center;"> Bagian terkait memberikan konfirmasi jawaban melalui saluran yang digunakan oleh pengguna layanan dan melampirkan link survey kepuasan layanan </div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px; text-align: center;"> Pengguna layanan mengisi survey kepuasan layanan </div> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pengguna layanan mengirim surat permohonan melalui email atau WhatsApp; b. Petugas Sub Bagian Umum mencetak, mengklasifikasi dan memintakan disposisi kepala; c. Kepala mendisposisikan dan diteruskan ke Seksi terkait; d. Petugas dari Seksi terkait memberikan informasi jawaban melalui saluran yang digunakan pengguna layanan dan melampirkan link survei kepuasan layanan; e. Pengguna layanan menerima balasan surat; f. Pengguna layanan mengisi survey kepuasan masyarakat.
4	Jangka Waktu penyelesaian	Konfirmasi jawaban kerja sejak surat permohonan diterima maksimal 2 (dua) hari
5	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya (gratis)
6	Produk Layanan	Jawaban/Tindak Lanjut kepada pengguna layanan
7	Sarana dan Prasarana dan atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> a. Meja dan Kursi b. Komputer/Laptop c. Printer d. Jaringan Internet e. Hp call center f. Buku Arsip Surat Masuk g. Ruang tunggu h. Vas Bunga i. Air Minum dan Permen j. Alat Tulis Kantor
8	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> a. Pegawai yang memiliki Kompetensi dalam penanganan surat masuk b. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer c. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara jelas dan sopan kepada pengguna layanan.
9	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> a. Dilakukan secara berjenjang b. Dilakukan system pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat

10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi dapat disampaikan secara</p> <p>a. Tidak Langsung (<i>Online</i>):</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Call center di 0811xxxxxx ✓ WhatsApp di 0811xxxxxx ✓ DM Instagram di info_bnnk_kendari ✓ DM X di @bnnkota_kendari ✓ PM Facebook di Bnnkota Kendari ✓ e-mail di bnnkota_kendari@bnn.go.id <p>b. Langsung Menyampaikan pengaduan lewat formulir pengaduan ke Kotak Pengaduan dan Saran Kantor BNN Kota Kendari</p> <p>c. Waktu penyelesaian pengaduan 1 hari</p>
11	Jumlah pelaksana	Minimal 2 orang yaitu Petugas resepsionis dan sub bagian Umum
12	Jaminan Pelayanan	Jawaban disampaikan kepada pemohon maksimal 2 (dua) hari sejak surat di terima oleh petugas, serta disampaikan secara jelas, sopan, dan dapat dipertanggungjawabkan
13	Jaminan Keamanan dan keselamatan	<p>a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan;</p> <p>b. Petugas yang memberikan Jawaban kepada pengguna layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung;</p>
14	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>a. Pengguna Layanan melakukan pengawasan secara langsung saat di hubungi oleh petugas BNN Kota Kendari;</p> <p>b. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin oleh atasan langsung yang menugaskan berdasarkan pengaduan dari pengguna layanan (jika ada);</p> <p>c. Subkoordinator masing-masing seksi mengevaluasi surat dan disposisi yang masuk di WhatsApp atau e-mail layanan yang dilaporkan tiap bulan oleh petugas di tiap seksi</p>

KEPALA BADAN NARKOTIKA NASIONAL
KOTA KENDARI

Yuanita Amelia Sari, SE., M. Si

**STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN PENERBITAN
SURAT KETERANGAN HASIL PEMERIKSAAN NARKOTIKA**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-undang nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan negara (Lembar Negara republik Indonesia Tahun 2003 Nimor 47, Tambahan Lembar Negara Republik Indonesia Nomor 4286) b. Undang-undang nomor 1 Tahun 2004 tentang perbendaharaan negara (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 5, Tambahan Lembar Negara Republik Indonesia Nomor 4355) c. Undang-undang no.15 tahun 2004 tentang pemeriksaan Pengelolaan dan tanggungjawab keuangan negara (Lembar Negara Republik Indonsia Tahun 2004 Nomor 66, tambahan lembar Negara Republik Indonesia Nomor 4400); d. Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. e. Undang-undang nomor 35 tahun 2009 tentang Narkotika f. Peraturan Pemerintah Nomor 19 tahun 2020 tentang jenis dan tarif atas Jenis Penerimaan negara Bukan Pajak yang berlaku pada Badan Narkotika Nasional; g. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2019 tentang Perubahan Peraturan Presiden Nomor 23 Tahun 2010 Tentang Badan Narkotika Nasional h. Peraturan Menteri Pendayaagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. i. Peraturan Kepala BNN Nomor 6 Tahun 2020 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Narkotika Nasional Provinsi dan Badan Narkotika Kota/Kabupaten; j. Surat Edaran Kepala Badan Narkotika Nasional SE/S0NIIIVKA/RH.0012016/BNN Tentang Petunjuk Penerbitan Surat Keterangan Hasil Pemeriksaan Narkotika; k. Keputusan Kepala Badan Narkotika Nasional Nomor : KEP/275/III/KA/HK.01.04/2024 Tentang Penetapan Standar Pelayanan Publik dan Pedoman Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan BNN. l. Surat Kementerian Keuangan Nomor: S-956/MK.02/2020 tanggal 7 Oktober 2020 perihal Persetujuan atas Substansi Pengaturan Persyaratan dan Tata Cara Pengenaan Tarif Rp. 0,-(nol rupiah) pada Rancangan Peraturan Badan Narkotika Nasional.
2	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Hadir langsung ke kantor dengan melakukan : <ul style="list-style-type: none"> - Membawa kartu identitas diri (KTP/KK/SIM) - Membawa kartru Penerima luran Bantuan (PIB), Surat Keterangan Tidak Mampu dan Permohonan nol rupiah

		<p>(bagi warga tidak mampu)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Registrasi dengan menggunakan smartpone melalui bacode aplikasi SINIPI, lalu mengisi formulir tersebut <p>b. Identitas yang diisi oleh pengguna layanan akan menjadi dasar dalam penerbitan SKHPN</p> <p>c. Membayar administrasi berdasarkan kode billing yang diberikan oleh petugas, lalu pemohon membayar secara nontunai sebesar Rp. 290.000</p>
3.	Sistem Mekanisme Prosedur	<pre> graph TD A[Peguna layanan datang dan mengambil nomor antrian] --> B[Peguna layanan mengisi formulir sesuai barcode dan melakukan pembayaran] B --> C[Peguna layanan masuk ke klinik untuk mengisi form persetujuan tindakan, pemeriksaan kesehatan dan screening] C --> D[Hasil Peeriksaan] D -- Positif --> E[Asesmen atau tes Konfirmasi] D -- Negatif --> F[Hasil Pemeriksaan urine zat Negatif] E --> G[Jika ada indikasi penggunaan mengikuti layanan rehabilitasi] E --> H[Jika tidak ada indikasi penyalahgunaan narkotika] F --> I[Pembuatan & Penerbitan SKHPN, selanjutnya diserahkan ke pengguna layanan] H --> I I --> J[Pengisian survey kepuasan masyarakat] </pre> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pengguna layanan mengisi formulir pendaftaran sesuai link pada barcode dan melakukan pembayaran sesuai kode billing b. Pengguna layanan menandatangani persetujuan tindakan, menjalani pemeriksaan kesehatan dan screening c. Pengguna layanan menjalani pemeriksaan urine d. Jika hasil tes positif pengguna layanan menjalani asesmen atau tes konfirmasi. Bila hasil menunjukkan adanya penyalahgunaan maka pengguna layanan mengikuti program rehailitasi. e. Jika hasil tes rine tidak valid, dilakukan pemeriksaan ulang tanpa dipungut biaya f. Jika hasil tes urine negatif surat keterangan hasil pemeriksaan narkoba diterbitkan g. Pengguna layanan mengisi survey kepuasan masyarakat

4	Jangka waktu pelayanan	Waktu pelayanan penerbitan SKHPN setiap hari kerja senin s/d jumat pukul 09.00 s/d 15.00 wita. Setelah selesai pemeriksaan pengguna layanan akan menerima SKHPN setelah + 30 menit
5	Biaya/Tarif	<ul style="list-style-type: none"> - Nol (0) rupiah bagi warga tidak mampu yang memenuhi persyaratan - Rp. 290.000 bagi pemohon umum
6	Produk Layanan	<ul style="list-style-type: none"> - Surat keterangan hasil pemeriksaan narkotika sebanyak 1 lembar asli dan 10 lembar fotocopi yang berlaku pada saat pemeriksaan disertai keterangan penggunaannya
7	Sarana, Prasarana dan atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Formulir pemeriksaan b. Alat tes urine, sarung tangan, pot urine c. Meja dan kursi. d. Komputer/PCLaptop e. Printer. f. Jaringan internet. g. Ruang pemeriksaan. h. Alat tulis kantor i. Toilet h. Tempat sampah khusus
8	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Petugas yang memiliki kemampuan komunikasi b. Petugas yang mampu melaksanakan pemeriksaan kesehatan dasar, skrining dan pengambilan urin; c. Petugas mampu mengoperasikan Computer/laptop
9	Pengawasan Internal	<p>Dilakukan secara berjenjang;</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat
10	Penanganan saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> a. Tidak langsung (online) melalui https://bit.ly/pengaduansarandanmasukanlayananklinik Atau menghubungi nomor kontak/whattshap 0812-2706-6498 selama jam pelayanan b. Pengaduan langsung ke bagian tim Pembangunan Zona Integritas BNNK Kendari bagian tim penguatan pengawasan c. Waktu penyelesaian pengaduan 1 hari d. Tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan: <ul style="list-style-type: none"> - Verifikasi aduan - Mediasi - Koordinasi Tindak lanjut
11	Jumlah Pelaksana	Minimal 3 orang yaitu tenaga pemeriksa (dokter/perawat/konselor) dan petugas administrasi.
12	Jaminan Layanan	Pelayanan SKHPN dilaksanakan sesuai SOP
13	Jaminan Keamanan dan keselamatan Pelayanan	Informasi yang diberikan terjamn keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali

		dalam 1 (satu tahun); b. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan
--	--	---

Kepala Badan Narkotika Nasional
Kota Kendari



Yunita Amelia Sari, SE., M.Si
NRP.72090600

STANDAR PELAYANAN REHABILITASI RAWAT JALAN

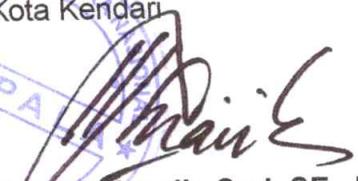
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none">a. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publikb. Undang-Undang RI Nomor 35 Tahun 2009 tentang Narkotikac. Peraturan Pemerintah RI Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publikd. Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden No 23 Tahun 2010 tentang Badan Narkotika Nasional;e. Instruksi Presiden Nomor 2 tahun 2020 tentang Rencana Aksi Nasional dan Pemberantasan Penyalahgunaan dan Peredaran Gelap Narkotika dan Prekursor Narkotika Tahun 2020-2024;f. Peraturan Badan Narkotika Nasional Nomor 6 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Narkotika Nasional Provinsi dan Kabupaten/Kota;g. Keputusan Kepala Badan Narkotika Nasional Nomor : KEP/275/III/KA/HK.01.04/2024 Tentang Penetapan Standar Pelayanan Publik dan Pedoman Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan BNN.h. Peraturan Kepala Badan Narkotika Nasional Nomor 7 Tahun 2016 tentang Tata Cara Peningkatan Kemampuan Lembaga Rehabilitasi Medis dan Rehabilitasi Sosial Bagi Pecandu dan Korban Penyalahgunaan Narkotika;i. Standar Nasional Indonesia (SNI 8807:2019) tentang Pedoman Layanan Rehabilitasi Rawat Jalan dan Rawat Inap di Lembaga Rehabilitasi Instansi Pemerintah maupun Komponen Masyarakat;
2	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">a. Pengguna layanan membawa Identitas diri (KTP/SIM dan Kartu Keluarga)b. Formulir Pendaftaran yang berisi nama, nomor identitas, nama ibu, nama ayah, tempat tanggal lahir, umur, jenis kelamin, agama, Pekerjaan, Alamat, No HP yang bisa dihubungi, Pendidikan, Riwayat rehabilitasi (jika ada), Keluarga yang dapat dihubungi (Nama, Hubungan, Alamat, dan No HP

3.	Sistem Mekanisme Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Calon Klien datang ke Klinik BNNK Kendari] --> B[Petugas menjelaskan syarat dan prosedur layanan] B --> C[Pengguna layanan menyerahkan Persyaratan dan mengisi formulir] C --> D[Pemeriksaan kesehatan dasar dan Pemeriksaan Urine] D --> E[Petugas Klinik melakukan screening, asesmen dan menyusun rencana terapi] E --> F[Pengguna layanan mengisi survey kepuasan masyarakat] </pre> </div> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan datang ke kantor BNNK Kendari 2. Petugas rehabilitasi menjelaskan syarat dan prosedur 3. Pengguna layanan masuk ke klinik menyerahkan persyaratan dan mengisi formulir kemudian dilakukan pemeriksaan kesehatan dasar dan pengambilan sampel urin; 4. Petugas rehabilitasi melakukan skrining, asesmen dan penyusunan rencana terapi kepada pengguna layanan 5. Pengguna layanan datang kembali sesuai jadwal yang telah disepakati; 6. Pengguna layanan mengisi survei kepuasan masyarakat diakhir program rehabilitasi.
4	Jangka Waktu pelaksanaan	dilaksanakan pada hari kerja Senin s.d Jumat pukul 08.30 – 15.00 wita setiap hari kerja
5	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya (gratis)
6	Produk pelayanan	Layanan rehabilitasi oleh petugas rehabilitasi
7	Sarana dan Prasarana dan atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> a. Ruang layanan (ruangan penerimaan/ administrasi, ruang prasarana, dan/atau tindakan, toilet) b. Urine Kid c. Rekam Rehabilitasi d. Komputer/PC/ Laptop, Printer

		<ul style="list-style-type: none"> e. ATK dan Komputer Suplies f. Meja dan kursi g. Tempat sampah khusus limbah medis
8	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Petugas yang mampu melaksanakan pemeriksaan Kesehatan b. Petugas yang mampu melakukan pemeriksaan urine, skrining, asesmen dan konseling
9	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan secara berjenjang b. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> a. Tidak langsung (online) melalui https://bit.ly/pengaduansarandanmasukanlayananklinik Atau menghubungi nomor kontak/whatsapp 0812-2706-6498 selama jam pelayanan b. Pengaduan langsung ke bagian tim Pembangunan Zona Integritas BNNK Kendari bagian tim penguatan pengawasan c. Waktu penyelesaian pengaduan 1 hari d. Tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan: <ul style="list-style-type: none"> - Verifikasi aduan - Mediasi - Koordinasi Tindak lanjut
11	Jumlah Pelaksana	Minimal 3 orang (Tenaga Administrasi, konselor/asisten konselor dan dokter)
12	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Layanan rehabilitasi diberikan sesuai jadwal yang sudah disepakati; b. Layanan rehabilitasi diberikan oleh Petugas yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; c. Identitas dan rekam rehabilitasi dari pengguna layanan akan dijamin kerahasiaannya.
13	Jaminan Keamanan dan keselamatan	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi yang diberikan dijamin kerahasiaannya; b. Petugas yang memberikan layanan rehabilitasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; c. Keselamatan pengguna layanan rehabilitasi menjadi tanggungjawab pihak BNN Kota Kendari selama berada di lingkungan BNN Kota Kendari

14	Evaluasi kinerja pelaksana	a. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; b. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan
----	----------------------------	---

Kepala Badan Narkotika Nasional
Kota Kendari



Yuanita Amelia Sari, SE., M.Si
NRP. 72090600



STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN SOSIALISASI /PENYULUHAN P4GN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	DASAR HUKUM	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang – Undang RI Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik ; b. Undang – Undang RI Nomor 35 tahun 2009 Tentang Pelayanan Narkotika; c. Peraturan Menteri Pendayagunaan aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan ; d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 46 Tahun 2014 tentang Jabatan Fungsional Penyuluh Narkoba; e. Peraturan badan Narkotika Nasional RI Nomor 6 Tahun 2020 Organisasi dan Tata Kerja Badan Narkotika Provinsi dan Badan Narkotika Nasional Kabupaten /Kota.
2	PERSYARATAN PELAYANAN	Berisi identitas pemohon yang meliputi nama perseorangan/instansi ke pengguna layanan membuat surat permohonan resmi serta kontak yang dapat dihubungi (nomor telepon/whatsapp)
3	SYSTEM ,MEKANISME DAN PROSEDUR	<pre> graph TD A[PEMOHON PENGGUNA LAYANAN] --> B[Mengirim Surat Melalui Media Online (Whatsapp,Email)] A --> C[Datang Dan Melapor Ke Sekurity Layanan (Dilakukan Sesuai Standar Pelayanan Penerimaan Tamu)] B --> D[Admin Tu Menerima Dan Mencetak Surat Lalu Meneruskan Kekasubag Umum] C --> E[Admin Tu Menerima Dan Mencetak Surat Lalu Meneruskan Kekasubag Umum] D --> F[Pimpinan Mendisposisi Surat Ke Ketua] E --> F F --> G[Ketua Tim Pencegahan Menunjuk Petugas Penyuluh] </pre>

		<pre> graph TD A[Admin TU membuat Sprint] --> B[Penyuluh melakukan koordinasi, melakukan penyuluhan, dengan pemohon, mengarahkan mengisi survey kepuasan layanan dan melaporkan hasil kegiatan kepada pimpinan] B --> C[Pengguna layanan mengisi survey] </pre>
4	JANGKA WAKTU PENYELESAIAN	Konfirmasi jawaban maksimal 2 (dua) hari kerja sejak surat permohonan di terima oleh BNN Kota Kendari. Pengguna layanan mendapatkan sosialisasi P4GN Sesuai jadwal yang di tentukan
5	BIAYA /TARIF	Tidak ada biaya
6	PRODUK LAYANAN	Materi dan pelaksanaan sosialisasi P4GN dari narasumber BNN Kota Kendari.
7	SARANA,PRASARANA DAN ATAU FASILITAS	Sarana dan prasarana, fasilitas yang perlu disediakan pengguna layanan yaitu a. Online/Daring : aplikasi <i>meeting</i> secara online; b. Offline/Luring : ruangan kegiatan, LCD proyektor, layar, laptop, dan sound sistem.
8	KOMPETENSI PELAKSANA	Memiliki kompetensi di bidang penyuluhan P4GN yang meliputi pengetahuan dasar narkoba, seperti jenis, bahaya, dan dampak buruk narkoba; serta 3 dimensi ketahanan diri
9	PENGAWASAN INTERNAL	a. Dilakukan secara berjenjang b. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
10	PENANGANAN,PENGADUAN DAN SARAN MASUKAN	Pengaduan,saran,dan masukan/apresiasi dapat di sampaikan secara a. Tidak langsung (online) melalui Website di alamat https://sites.google.com/view/sinipi/ <ul style="list-style-type: none"> • Call center di 081140204938 • WhatsApp di 0811081140204938 • DM Instagram di info_bnnk_kendari • DM X di @bnnkota kendari • PM Facebook di Bnnkota Kendari • e-mail di bnnkota_kendari@bnn.go.id b. Pengaduan langsung Ke Kotak Pengaduan dan Saran di Kantor BNN Kota Kendari Jl. Bunggasi, Kelurahan Anduonchu, Kecamatan Poasia
11	JUMLAH PELAKSANA	Sesuai permintaan jumlah narasumber yang diminta oleh pemohon
12	JAMINAN PELAYANAN	a. Layanan diberikan sesuai jadwal yang sudah ditentukan; b. Kosultasi diberikan oleh petugas yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung;
13	JAMINAN KEAMANAN DAN	

	KESELAMATAN PELAYANAN	<ul style="list-style-type: none"> a. Materi dan informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; b. Petugas yang menjadi narasumber telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
14	EVALUASI KINERJA DAN PELAKSANA	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; b. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

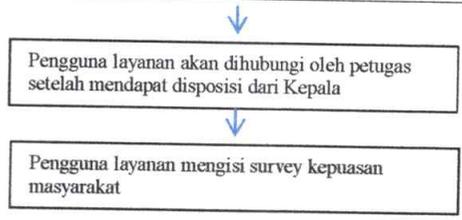
KEPALA BADAN NARKOTIKA NASIONAL KOTA KENDARI



AKBR YUANITA AMELIA SARI, SE., M.Si
NRP : 720906600

**STANDAR PELAYANAN TES URINE KOLEKTIF UNTUK DETEKSI DINI
(NON PRO JUSTISIA)**

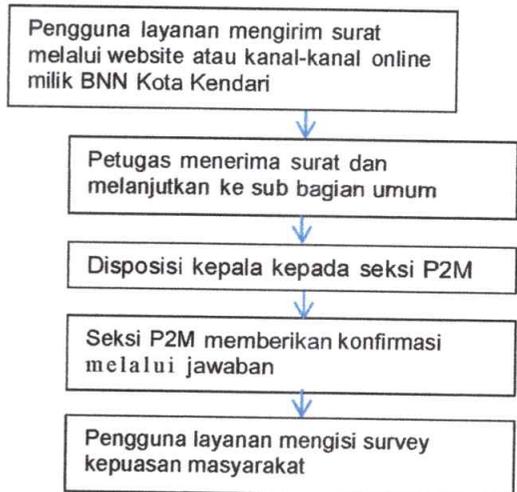
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	DASAR HUKUM	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik b. Undang-Undang RI Nomor 35 Tahun 2009 tentang Narkotika c. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. d. Peraturan Presiden RI Nomor 47 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden RI Nomor 23 Tahun 2010 tentang Badan Narkotika Nasional; e. Peraturan Badan Narkotika Nasional RI Nomor 11 Tahun 2018 tentang Pelaksanaan Tes Urine Narkotika untuk Deteksi Dini; f. Peraturan Badan Narkotika Nasional RI Nomor 6 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Narkotika Nasional Provinsi dan Badan Narkotika Nasional Kabupaten/Kota; g. Surat Deputi Pemberdayaan Masyarakat BNN RI kepada Kepala BNN P dan BNNK Nomor: B/250/II/DE/PM.00/2020/BNN tentang Pemberitahuan Standar Alat Test Urine. h. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia
2	PERSYARATAN PELAYANAN	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengguna layanan Membuat surat permohonan perihal permohonan tes urine secara resmi yang berisi identitas pemohon yang meliputi nama institusi/Lembaga swadaya Masyarakat/organisasi Masyarakat/partai politik/badan public lainnya serta kontak yang dapat dihubungi (nomor whatsapp/lainnya); b. Pengguna layanan menyediakan alat tes urine secara mandiri sejumlah pegawai / peserta yang akan dilakukan pemeriksaan.
3	SISTEM,MEKANISME DAN PROSEDUR	<p style="text-align: center;">Datang langsung ke BNN Kota Kendari</p> <div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Penerima layanan datang dan langsung ke bagian security</div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Pengguna layanan mengisi buku tamu dan menyerahkan surat kepada security</div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Petugas menyerahkan surat ke sub bagian umum</div> </div>



Keterangan :

1. Pengguna layanan datang menjelaskan permintaan layanan tes urin untuk deteksi dini kepada petugas/satpam dan mengisi buku tamu;
2. Pengguna layanan datang menjelaskan permintaan layanan tes urin untuk deteksi dini kepada petugas/satpam dan mengisi buku tamu;
3. Petugas memanggil tamu ;
4. Pengguna layanan mengisi buku tamu dan menyerahkan surat permohonan;
5. Petugas menerima surat dan menyerahkan ke sub bagian umum untuk dimintakan disposisi Kepala;
6. Petugas menjelaskan kepada pengguna layanan bahwa akan dihubungi setelah mendapat disposisi

Pengiriman Surat Permohonan melalui Website :



Keterangan :

1. Pengguna layanan mengirim surat permohonan cara mengunggah ke website www.halobnnkmagelang.com menu Permohonan Urin Kolektif kemudian pilih sub menu Permohonan;
2. Pengguna layanan mengisi seluruh kemudian mendapat e-ticket yang dikirim melalui email;
3. Petugas Seksi Pencegahan dan Masyarakat(P2M) melanjutkan surat ke Sub Bagian Umum untuk dimintakan disposisi dari Kepala mendisposisi dan diteruskan ke Seksi P2M;
4. Kepala mendisposisi dan diteruskan ke Seksi P2M;
5. Petugas dari Seksi P2M memberikan konfirmasi jawaban melalui website layanan;
6. Pengguna layanan dapat mengecek konfirmasi jawaban melalui website pilih menu Sosialisasi kemudian pilih sub menu Cek Hasil Layanan

		dengan memasukkan kode e- ticket.
4	JANGKA WAKTU PENYELESAIAN	<p>a. Konfirmasi jawaban kepada pengguna layanan maksimal 2 (dua) hari kerja sejak surat permohonan diterima;</p> <p>b. Hasil Tes Urin Narkotika untuk Deteksi Dini berupa laporan disampaikan kepada pengguna layanan maksimal 2 (dua) hari kerja setelah selesai pelaksanaan kegiatan</p>
5	BIAYA /TARIF	Tidak ada biaya
6	PRODUK LAYANAN	<p>a. Pemberian tes urine narkotika oleh petugas dari BNNK Kendari;</p> <p>b. Hasil Tes Urin Narkotika untuk Deteksi Dini yang didalamnya berisi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • hasil sesuai tes urin; • jumlah peserta yang sudah melaksanakan test urin; • jumlah yang hasilnya negatif; • jumlah yang hasilnya positif, dan/atau; rehabilitasi bagi peserta yang hasil tes urin dinyatakan positif sesuai Tes Konfirmasi Laboratorium.
7	SARANA,PRASA RANA DAN ATAU FASILITAS	<p>a. Yang disediakan pemohon:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ruangan kegiatan (ruangan registrasi dan toilet) • sarana tes urine narkotika {rapid test urine, pot urine yang sesuai dengan alat rapid test, masker, sarung tangan karet, plastik sampah, tisu, cairan pembersih tangan(sabun cair) meja, dan kursi). Pengguna layanan juga menyiapkan cadangan rapid tes sebanyak 10%(sepuluh persen) dari jumlah peserta tes urine. • alat tulis Yang disediakan BNNK Kendari : form absensi peserta, form pengambilan Pot, form pengambilan pot
8	KOMPETENSI PELAKSANA	Petugas yang memiliki kompetensi dalam uji tes urin seperti pengetahuan tentang rapid tes dan prosedur melakukan tes urin.
9	PENGAWASAN INTERNAL	<p>a. Dilakukan secara berjenjang</p> <p>b. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.</p>
10	PENANGANAN,PENGADUAN DAN SARAN MASUKAN	<p>a. Pengaduan,saran,dan masukan/apresiasi dapat di sampaikan secara tidak langsung (online) melalui Website di alamat https://sites.google.com/view/sinipi/ Call center di 08114020493</p> <hr/> <p>WhatsApp di 0811081140204938 DM Instagram di info_bnnk_kendari DM X di @bnnkota kendari PM Facebook di Bnnkota Kendari e-mail di bnnkota_kendari@bnn.go.id</p>

		b. Pengaduan langsung Ke Kotak Pengaduan dan Saran di Kantor BNN Kota Kendari Jl. Bunggasi, Kelurahan Anduonohu, Kecamatan Poasia
11	JUMLAH PELAKSANA	Minimal 4 orang yang bertugas yaitu dokter/perawat, petugas registrasi, petugas pemeriksa sampel urin dan petugas pengawas pengambilan urin.
12	JAMINAN PELAYANAN	Tes skrining Narkotika yang menunjukkan hasil positif akan dilakukan Tes Konfirmasi Narkotika pada salah satu dari 3 laboratorium yaitu Balai Laboratorium Narkoba BNN; Laboratorium dilingkungan Kementerian Kesehatan; atau Laboratorium Forensik Kepolisian
13	JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	Hasil Tes Urin Narkotika untuk Deteksi Dini bersifat rahasia dan tertutup
14	EVALUASI KINERJA DAN PELAKSANA	a. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun b. Pelaksanaan survei keputusan untuk perbaikan/dan peningkatan kinerja

KENDARI

KEPALA BADAN NARKOTIKA NASIONAL KOTA

 AKBP YUANITA AMELIA SARI, SE., MS. i

STANDAR PELAYANAN KONSULTASI HUKUM DAN PERMOHONAN TAT

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2009 Tentang Narkotika;</p> <p>b. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2009 Tentang Kesehatan;</p> <p>c. Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 23 Tahun 2010 Tentang Badan Narkotika Nasional;</p> <p>d. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2021 Tentang Penanganan Tindak Pidana Berdasarkan Keadilan Restoratif;</p> <p>e. Pedoman Jaksa Agung Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2021 Tentang Penyelesaian Penanganan Perkara Tindak Pidana Penyalahgunaan Narkotika Melalui Rehabilitasi dengan Pendekatan Keadilan Restoratif Sebagai pelaksanaan asas dominus litis jaksa;</p> <p>f. Peraturan Badaan Narkotika Nasional Nomor 11 Tahun 2014 Tentang Cara Penanganan Tersangka atau Terdakwa Pecandu Narkotika dan Korban Penyalahguna Narkotika Kedalam Lembaga Rehabilitasi;</p> <p>g. Keputusan Kepala Badan Narkotika Nasional NOMOR KEP/208/II/KA/PB.06/2021/BNN Tentang Penetapan Tim Asesmen Terpadu Tingkat Nasional Tahun 2021;</p> <p>h. Nota Dinas Deputy Pemberantasan Badan Narkotika Nasional Nomor ND-87/II/DE/PB.06.00/2023/Berantas tanggal 16 Februari 2023 Perihal Permohonan Usulan Anggota Tim Asesmen Terpadu Tahun 2023.</p>
2	Persyaratan	<p>a. Untuk Konsultasi Hukum : Pengguna layanan membawa Kartu Identitas (KTP/SIM);</p> <p>b. Untuk Layanan Permohonan TAT : Penyidik Kepolisian membuat surat permohonan TAT ditujukan kepada Kepala BNNK Kendari disertai BAP pihak Penyidik.</p>
3	Sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan	<p>a. Sistim pelayanan TAT Penyidik Kepolisian membuat surat permohonan TAT ditujukan kepada Kepala BNNK Kendari disertai BAP dari pihak Penyidik. Informasi disampaikan melalui sosial media(whatsApp)/ datang ke kantor BNN Kota Kendari.</p> <p>1. Pengajuan Permohonan Asesmen Terpadu Dalam Masa Penangkapan.</p>

Surat permohonan Asesmen terpadu oleh penyidik kepada ketua tim asesmen terpadu (sesuai dengan tingkat Nasional, Provinsi, atau Kabupaten/kota)

Fotocopy Identitas Tersangka (Ktp Dan Kartu Keluarga)

Laporan Informasi

Berita Acara Interogasi

Surat Perintah Penangkapan

Surat keterangan hasil pemeriksaan Urine yang dikeluarkan oleh fasilitas Kesehatan Milik Pemerintah dengan jangka waktu maksimal 3 x 24 jam setelah ditangkap dengan hasil positif

Data dukung elektronik seperti screnshoot percakapan pembelian barang, transfer (bila ada).

2. Berkas yang harus dilampirkan bila ada barang bukti;

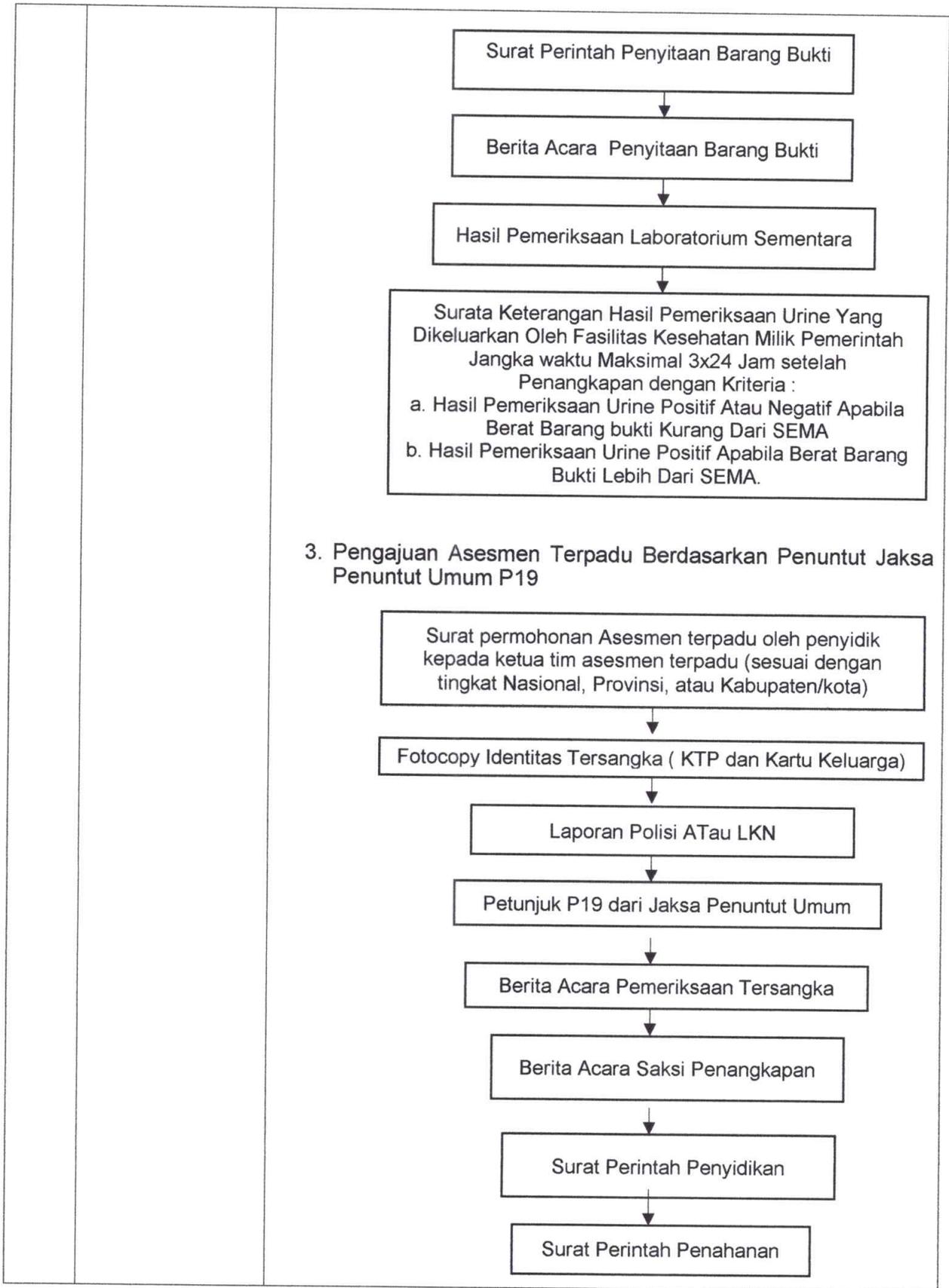
Surat permohonan Asesmen terpadu oleh penyidik kepada ketua tim asesmen terpadu (sesuai dengan tingkat Nasional, Provinsi, atau Kabupaten/kota)

Fotocopy Identitas Tersangka (Ktp Dan Kartu Keluarga)

Laporan Polisi (LP) atau Laporan Kasus Narkotika (LKN)

Berita Acara Pemeriksaan Tersangka

Surat Perintah Penangkapan



		<pre> graph TD A[Surat Perintah Penyitaan Barang Bukti Narkotika] --> B[Berita Acara Penyitaan Barang Bukti Narkotika] B --> C[Penetapan Status Barang Bukti Narkotika Dari Kejaksaan] C --> D[Surta Keterangan Uji Laboratorium Barang Bukti Narkotika] D --> E[Surat Keterangan Hasil Pemeriksaan Urine yang dikeluarkan oleh Fasilitas Kesehatan Milik Pemerintah] E --> F[Data Dukung Elektronik Seperti Screenshot Percakapan, Pembelian barang, Transfer] </pre>
4	Jangka waktu pelayanan	<p>a. Pelaksanaan Aseessment Terpadu oleh Tim Aseessment Terpadu harus memperhatikan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Masa waktu Surat Permohonan Aseessment Terpadu oleh Penyidik kepada TAT paling lama 3x 24 jam sejak ditangkap oleh Penyidik (Sesuai PK Nomor : PKS/24/VII/DE/HK.02/2022/BNN) 2. Pemberitahuan Hasil rekomendasi TAT diterbitkan paling lama 6x24 jam sejak ditangkap oleh Penyidik; 3. Hasil rekomendasi TAT memperhatikan penjelasan : <ol style="list-style-type: none"> A. Proses Rehabilitasi / hukum; B. Masa waktu yang diberikan bila tersangka / klien diarahkan untuk direhabilitasi; C. Menentukan tempat rehabilitasi bagi tersangka /klien yang diarahkan un tuk rehabilitasi . 4. Penempatan Rehabilitasi bagi pecandu, penyalahguna dan /atau korban penyalahgunaan narkotika selain pada lembaga rehabilitasi milik pemerintah, maka dapat dilakukan dilembaga rehabilitasi milik mitra BNN, baik milik pemerintah maupun masyarakat, yang telah memenuhi Standar Rehabilitasi (Keputusan Kepala BNN Nomor : Kep/331/III/DE/RH.03/2022/BNN) 5. Tempat Aseessment Terpadu dilaksanakan oleh TAT pada Sekertariat TAT milik BNN Pusat, BNN Propinsi atau BNN Kabupaten/ Kota, namun dalam hal BNN Kabupaten /Kota belum ada TAT atau

		<p>lokasi BNN Kabupaten/Kota secara geografis sulit dijangkau maka pelaksanaan Asessment Terpadu oleh TAT dapat digunakan kantor/fasilitas milik Penyidik;</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Pelaksanaan Asessment Terpadu yang terkendala dengan waktu , jarak dan geografis maka dapat dilaksanakan secara Online/Virtual; 7. Penyidik wajib menyampaikan hasil rekomendasi dari TAT kepada tersangka/klien; 8. Penyidik wajib melaporkan kepada Sekertariat TAT hasil pengiriman tersangka / klien ketempat rehabilitasi sesuai rekomendasi dari TAT; 9. Melaporkan secara tertulis hasil capaian TAT setiap bulan kepada Kepala BNN melalui Deputi Pemberantasana
5		Tidak ada biaya/tarif
6	Produk pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Tindak lanjut hasil konsultasi ; b. Surat rekomendasi tim asessment terpadu
7	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> a. Ruang layanan (ruangan penerimaan/ administrasi, ruang prasarana, dan/atau tindakan, toilet) b. Komputer/PC/ Laptop, Printer c. ATK dan Komputer Suplies d. Meja dan kursi e. Tempat sampah
8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> a. Petugas yang mampu melakukan komunikasi yang baik b. Petugas yang mampu melakukan pemeriksaan atau BAP
9	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> a. Dilakukan secara berjenjang b. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.

10	Penangan pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi	Pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi dapat di sampaikan secara a. Tidak Langsung (Online): Whatsapp 0821-3869-6844 (call center BNNK. Kendari). b. Langsung Ke Kotak Pengaduan dan Saran di Ruang Pelayanan Terpadu Kantor BNNK Kendar Jl. Bunggasi Kelurahan Anduonohu Kec.Poasia Kota Kendari.
11	Jumlah pelaksana	Minimal 2 orang (Tenaga Administrasi dan penyidik)
12	Jaminan layanan	Pelayanan konsultasi Hukum dan TAT dilaksanakan sesuai dengan SOP
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Informasi yang diberikan terjamin keabsahannya dan dapat dipertanggung jawabkan
14	Evaluasi kinerja pelaksan	a. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; b. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan

Kepala Badan Narkotika Nasional
Kota Kendari


Yanita Amelia Sari, SE., M.Si
NRP. 72090600

STANDAR PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	<ul style="list-style-type: none">a) Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Pemerintahan yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;b) Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi;c) Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;d) Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2009 Tentang Narkotika;e) Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban;f) Peraturan Pemerintah Nornor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah;g) Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil;h) Peraturan Presiden Republik Indonesia Nornor 47 Tahun 2019tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2010 Tentang BadanNarkotika Nasional;i) Peraturan Kepala Badan Narkotika Nasional Nomor 8Tahun 2019 tentang Tata Cara Penyelesaian Pelanggaran Kode Etik Pegawai Badan Narkotika Nasional;j) Peraturan Kepala Badan Narkotika Nasional Nomor 9 Tahun 2019 tentang Kode Etik Pegawai Badan Narkotika Nasional;k) Peraturan Badan Narkotika Nasional Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2020 Tentang Organisasi danTata Kerjal) Badan Narkotika Nasional Provinsi dan Badan Narkotika Nasional Kabupaten / Kota.

No	Komponen	Uraian
2.	Persyaratan	a) Kartul identitas Identitas pelapor m) Memilih salah satu objek pelaporan dibawah ini: 1) Dugaan Korupsi/Kolusi/nepotisme 2) Gratifikasi 3) Sarana dan Prasarana 4) Mendukung dan menjadi salah satu anggota partai politik 5) Pelecehan seksual dan tindakan asusila lainnya 6) Pungutan Liar 7) Tindak Kejahatan Narkotika n) Rincian objek pelaporan: di mana/kapan/siapa yang melakukan penyimpangan atau yang terlibat/bagaimana cara perbuatan terjadi; o) Bukti yang relevan (dokumen berupa kuintansi, faktur, dan lainnya; serta gambar/foto/rekaman).
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan	1. Datang langsung ke kantor: <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Pegguna Layanan datang ke kantor BNN Kota Kendari dan melapor ke Security</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Petugas memberi salam, menanyakan maksud dan tujuan pengguna, menjelaskan prosedur dan menawarkan bantuan</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Pegguna Layanan mengisi formulir pengaduan dan memasukkannya ke kotak aduan</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Petugas mengkonfirmasi bahwa pengguna layanan akan dihubungi di kesempatan pertama dan mempersilakan untuk pulang</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Petugas mengambil formulir pengaduan dari kotak aduan dan menyerahkan kepada tim UPP untuk ditindaklanjuti</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Tim UPP melakukan telaah dan segera memberikan jawaban kepada pengguna layanan serta mengarahkan untuk mengisi survei kepuasan</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Pegguna Layanan mengisi survey kepuasan masyarakat</div> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penggunalayanan yang datang ke kantor BNNK Kendari, menunjukkan identitas, dan mengisibukutamu. 2. Petugas melayani tamu dengan mengucapkan salam, menanyakan maksud dan tujuan, menjelaskan prosedur dan menawarkan bantuan 3. Pengguna Layanan mengisi formulir pengaduan dan memasukkannya ke kotak aduan.

No	Komponen	Uraian
		<p>4. Petugas mengkonfirmasi bahwa pengguna layanan akan dihubungi di kesempatan pertama dan mempersilakan untuk pulang</p> <p>5. Petugas menyerahkan formulir pengaduan kepada tim UPP (Unit Pengelola Pengaduan) untuk segera ditindaklanjuti.</p> <p>6. Proses penanganan internal yang ada BNNKotaKendari yaitu Unit Pengelola Pengaduan (UPP) secara berkala (3 bulan sekali) menyampaikan laporan pengaduan masyarakat kepada Kepala BNNKotaKendari, untuk kemudian ditindaklanjuti jika pengaduan masyarakat cukup bukti;</p> <p>7. Tim UPP memberikan jawaban kepada pengguna layanan ke nomor hp atau e-mail yang tertera di formulir pengaduan;</p> <p>8. Pengguna layanan mengisi survei kepuasan masyarakat</p> <p>9. Pengaduan melalui media sosial dan call center</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Tim UPP menerima laporan lewat pesan dari media sosial dan call center, dan melaporkan kepada Kepala</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Disposisi Kepala untuk ditindaklanjuti</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Tim UPP menjawab melalui pesan ke media sosial atau call center dan menindaklanjuti laporan pengaduan sambil melampirkan link survei kepuasan</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">Pengguna Layanan mengisi survey kepuasan masyarakat</div> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna Layanan melaporkan pengaduan melalui media sosial atau call center atau e-mail <ul style="list-style-type: none"> ✓ Call center di 0811xxxxxx ✓ WhatsApp di 0811xxxxxx ✓ DM Instagram di info_bnnk_kendari ✓ DM X di @bnnkota kendari ✓ PM Facebook di Bnnkota Kendari ✓ e-mail di bnnkota_kendari@bnn.go.id 2. Tim UPP melaporkan kepada Kepala; 3. Kepala memberikan disposisi untuk ditindaklanjuti; 4. Pengguna layanan menerima jawaban berupa balasan pengaduan melalui saluran-saluran yang sebelumnya digunakan. Terlampir arahan untuk mengisi survei kepuasan layanan. 5. Setelah laporan ditindaklanjuti dan selesai, pengguna layanan mengisi survei kepuasan masyarakat.
4.	Jangka waktu pelayanan	Paling lambat 30 (tigapuluh) hari setelah menerima laporan pengaduan.
5.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya.

No	Komponen	Uraian
6.	Produk layanan	Tindak lanjut pengaduan masyarakat berupa hukuman disiplin / pengembalian kerugian negara/ penyampaian hasil pemeriksaan kepada penegak hukum/ perbaikan sarana prasarana ataupun pelayanan/ sanksimoral/ tindakan administratif/ pembinaan.
7	Sarana dan prasarana dan atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Meja dan kursi. b. Formulir Pengaduan. c. Kota Aduan d. Alat tulis kantor e. Komputer/ Laptop f. Hp Call Center g. Akses Internet h. Vas Bunga i. Air Minum dan Permen j. Ruang tunggu.
8.	Kompetensi pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Memiliki kompetensi dalam penanganan pengaduan masyarakat; b. Mampumengoperasikankomputerdan menggunakan website; c. Mamu menjagakerahasiaanidentitas pelapor.
9.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan secara langsung oleh Kepala BNN Kota Kendari; b. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan / apresiasi	<p>Pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi dapat disampaikan secara</p> <ul style="list-style-type: none"> a. TidakLangsung(Online): <ul style="list-style-type: none"> ✓ Call center di 0811xxxxxx ✓ WhatsApp di 0811xxxxxx ✓ DM Instagram di info_bnnk_kendari ✓ DM X di @bnnkota kendari ✓ PM Facebook di Bnnkota Kendari ✓ e-mail di bnnkota_kendari@bnn.go.id b. Langsung Menyampaikan pengaduan lewat formulir pengaduan keKotak Pengaduan dan Saran Kantor BNNKota Kendari
11.	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 orang anggota Tim Unit Pengelola Pengaduan
12.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dilakukan melihat akurasi informasi serta bersifat sangat rahasia.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Petugas menjaga kerahasiaan identitas pelapor yang mana semua identitas pelapor terjaga kerahasiaannya.
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana pengaduan tiap 6 bulan sekali.

Kepala Badan Narkotika Nasional
Kota Kendari

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Yuanita', is written over a circular official stamp. The stamp is purple and contains the text 'BADAN NARKOTIKA NASIONAL' and 'KOTA KENDARI' around its perimeter.

Yuanita Amelia Sari, SE., M.Si
NRP. 72090600