

LAPORAN SURVEI

**IPKP (Indeks Presepsi Kualitas
Pelayanan Publik)**

TRIWULAN III

**PERIODE JUNI-SEPTEMBER
2024**



BNN KOTA KENDARI
BerAKHLAK



**BADAN NARKOTIKA NASIONAL
KOTA KENDARI**
**LAPORAN SURVEI
INDEKS PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
(IPKP)**
JULI-SEPTEMBER (TRIWULAN III) 2024

DIBUAT OLEH :	DIPERIKSA OLEH :	DISETUJUI OLEH:
		
dr. Sunarni	Anna Basri, SKM	Kombes (Pol) Yuanita Amelia Sari, SE., M.Si
Tim Area Hasil ZI BNNK Kendari	Kasubbag TU BNNK Kendari	Kepala BNN Kota Kendari
Oktober 2024	Oktober 2024	Oktober 2024

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 Persepsi Kualitas Pelayanan Publik (IPKP).

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Publik (IPKP), yaitu survei yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan publik terhadap layanan di Badan Narkotika Nasional Kota Kendari. Survei IPKP 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 Persepsi kualitas pelayanan publik (IPKP).

IPKP merupakan alat bantu pengumpulan data perilaku pemberi layanan. IPKP terdiri dari 8 pertanyaan.

2. Aspek Kuesioner Persepsi kualitas pelayanan publik (IPKP)

- a. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?
- b. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan yang diberikan?
- c. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepaan Waktu dalam memberikan pelayanan?
- d. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan anatar yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?
- e. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?
- f. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?
- g. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?
- h. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?

3. Tahapan Pelaksanaan Survei

Pelaksanaan IPKP 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 IPKP: <https://bit.ly/SKL-BNNKotaKendari>
- d. Mengolah hasil survei
- e. Menyajikan dan melaporkan hasil
- f. Mempublikasikan hasil survei kepada masyarakat melaui 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 Persepsi kualitas pelayanan publik (IPKP), yaitu

1. Responden bersedia mengisi Survei IPKP melalui Aplikasi SINIPI atau melalui Link : [http : bit.ly/SKL-BNNKotaKendari](http://bit.ly/SKL-BNNKotaKendari)
2. Responden merupakan klien atau pengunjung yang telah menerima layanan di Badan Narkotika Nasional Kota Kendari pada periode Juli sampai dengan September 2024.

B. Metode Pencacahan

1. Pencacahan dalam Survei Persepsi kualitas pelayanan publik (IPKP) dilaksanakan untuk mengumpulkan karakteristik pokok dan rinci terhadap seluruh responden.
2. Wilayah pencacahan dalam penyelenggaraan Survei Persepsi kualitas pelayanan publik (IPKP) adalah Badan Narkotika Nasional Kota Kendari.
3. Waktu pelaksanaan Survei Persepsi kualitas pelayanan publik (IPKP) yaitu bulan Juli sampai dengan bulan September 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.

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 IPKP tidak hanya di munculkan analisis kuantitatif saja (indeks atau angka IPKP), 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 (IPKP)

1. Pertanyaan dengan Pilihan Ja`waban
 - a) Karakteristik Demografi Responden

Tabel 1. Karakteristik Demografi Responden

No	Karakteristik Demografi	Indikator	Jumlah Responden			Total	%
			Juli	Agustus	Sep		
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	71	74	45	190	51,35
		Perempuan	74	77	29	180	48,65
	Jumlah		145	151	74	370	100
2.	Umur:	< 25 tahun	97	44	29	170	45,95
		25 - 35 tahun	13	45	30	88	23,78
		36 - 45 tahun	17	44	13	74	20,00
		> 45 tahun	18	18	2	38	10,27
	Jumlah		145	151	74	370	100
3.	Pendidikan Terakhir:	SD	0	0	0	0	0
		SMP	60	0	0	60	16,22
		SMA/SMK/ SEDERAJAT	34	41	31	106	28,65
		D3/S1	45	99	32	176	47,56
		S2/ LEBIH TINGGI	6	11	11	28	07,57
	Jumlah		145	151	74	370	100
4.	Pekerjaan :	PELAJAR	76	19	13	108	29,19
		PNS	26	52	13	91	24,59
		TNI / POLRI	2	0	1	3	0,82
		SWASTA	10	16	17	43	11,62
		TDK/BLM BEKERJA	22	30	12	64	17,29
		LAINNYA	9	34	18	61	16,49
	Jumlah		145	151	74	370	100
5.	Layanan yang diterima:	SHKPN	119	143	72	334	90,27

		SOSIALISASI KONSULTASI HUKUM	20	7	1	28	7,57
		REHABILITASI NARKOTIKA	0	0	0	0	0
		RISET / MAGANG	0	0	0	0	0
		LAINNYA	6	1	1	8	2.16
	Jumlah		145	151	74	370	100

Jumlah responden survei persepsi kualitas pelayanan publik BNN Kota Kendari Triwulan III (bulan Juli-September) 2024 berjumlah 370 responden, dengan jumlah responden pada bulan Juli berjumlah 145 Orang, responden bulan Agustus berjumlah 151 orang dan bulan september berjumlah 74 orang.

Karakteristik responden survei Persepsi kualitas pelayanan publik (IPKP) pada Badan Narkotika Nasional Kota Kendari periode triwulan Ketiga (Juli sampai dengan September) tahun 2024 mayoritas adalah Laki-laki dengan jumlah 190 Responden (51,35%), mayoritas responden berumur < 25 tahun dengan jumlah 170 responden (45,95%), mayoritas responden berpendidikan D3/S1 sebanyak 176 Responden (47,56%), mayoritas responden adalah Pelajar dengan jumlah 108 responden (29,19%) dan mayoritas responden memperoleh layanan SKHPN dengan jumlah 334 responden (90,27%) 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 Juli – September 2024

Tabel 2. Tingkat Persepsi Kualitas Pelayanan Publik Bulan juli 2024

No	Variabel Pertanyaan	4	3	2	1	Rata-rata	Rangking
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayananya?	138	9	0	0	3,91	
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan yang diberikan?	135	10	0	0	3,93	
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan Waktu dalam memberikan pelayanan?	141	4	0	0	3,97	
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan anatar yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	139	8	0	0	3,94	
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	139	8	0	0	3,94	
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	142	3	0	0	3.98	

7.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	193	8	0	0	3,94	
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	138	7	0	0	3,95	
Nilai Indeks						3,95	
Kinerja						Sangat Baik	
Keterangan: 4 : Sangat Setuju 2 : Tidak Setuju 3 : Setuju 1 : Sangat Tidak Setuju							

Berdasarkan hasil survei IPKP pada bulan Juli 2024, nilai terendah diperoleh pada unsur Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? dengan nilai 3,91. Walaupun rendah tetapi masih berada diatas standar layanan. Hal ini menunjukkan bahwa layanan di BNN Kota Kendari masuk dalam kategori SANGAT BAIK

Tabel 3. Tingkat Persepsi Kualitas Pelayanan Publik Bulan Agustus 2024

No	Variabel Pertanyaan	4	3	2	1	Rata-rata	Rangking
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	141	10	0	0	3,93	
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan yang diberikan?	141	10	0	0	3,93	
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepaan Waktu dalam memberikan pelayanan?	144	7	0	0	3,95	
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan anatar yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	141	10	0	0	3,93	
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	136	15	0	0	3,90	
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	147	4	0	0	3,97	
7.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	132	19	0	0	3,89	
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	137	14	0	0	3,90	

Nilai Indeks	3,93
Kinerja	Sangat Baik
Keterangan: 4 : Sangat Setuju 2 : Tidak Setuju 3 : Setuju 1 : Sangat Tidak Setuju	

Berdasarkan hasil survei IPKP pada bulan Agustus 2024, nilai terendah diperoleh pada unsur Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? dengan nilai 3,90. Walaupun rendah tetapi masih berada diatas standar layanan. Hal ini menunjukkan bahwa layanan di BNN Kota Kendari masuk dalam kategori SANGAT BAIK

Tabel 4. Tingkat Persepsi Kualitas Pelayanan Publik Bulan September 2024

No	Variabel Pertanyaan	4	3	2	1	Rata-rata	Rangking
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	73	1	0	0	3,99	
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan yang diberikan?	72	2	0	0	3,97	
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepaan Waktu dalam memberikan pelayanan?	69	5	0	0	3,93	
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan anatar yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	70	4	0	0	3,95	
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	70	4	0	0	3,95	
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	70	4	0	0	3,95	
7.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	71	3	0	0	3,97	
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	70	4	0	0	3,95	
Nilai Indeks						3,95	

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

Berdasarkan hasil survei IPKP pada bulan September 2024, nilai terendah diperoleh pada unsur Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepaan Waktu dalam memberikan pelayanan? dengan nilai 3,93. Walaupun rendah tetapi masih berada diatas standar layanan. Hal ini menunjukkan bahwa layanan di BNN Kota Kendari masuk dalam kategori SANGAT BAIK

Berdasarkan hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Publik Periode Bulan Juli, Agustus dan September tahun 2024 didapatkan nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Publik sebagai berikut :

No	Periode Bulan	Nilai IPKP
1	Juli 2024	3,95
2	Agustus 2024	3,93
3	September 2024	3,95
	Nilai Rata-rata IPKP	3,94

Berdasarkan Hasil survei Triwulan III menunjukkan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Publik di Badan Narkotika Nasional Kota Kendari periode Triwulan Ketiga (Juli s/d September) Tahun 2024 ini rata-rata sebesar 3,94 yang berarti masyarakat puas dengan pelayanan di Badan Narkotika Nasional Kota Kendari dan tergolong dalam kategori Sangat Baik.

B. Rekomendasi Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Publik (IPKP)

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil rata-rata survei IPKP bulan Juli – September 2024 diketahui bahwa nilai terendah pada kuesioner survei persepsi kualitas pelayanan publik dengan nilai 3,89 yaitu Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. Nilai ini diperoleh pada Bulan Agustus 2024. Nilai tersebut sudah melebihi dari batas minimal yang telah ditetapkan yaitu sebesar 3,20 yang artinya Badan Narkotika Nasional Kota Kendari dalam penanganan pengaduan sudah baik.

Adapun nilai tertinggi dengan nilai 3,99 di dapatkan pada unsur kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, pada hasil survei di bulan September 2024. Hal ini menggambarkan bahwa persyaratan pelayanan sudah sesuai dengan jenis layanan yang diberikan di Badan Narkotika Nasional Kota Kendari.

Jumlah responden survei persepsi kualitas pelayanan publik BNN Kota Kendari Triwulan III (bulan Juli-September) 2024 berjumlah 370 responden, dengan jumlah responden pada bulan Juli berjumlah 145 Orang, responden bulan Agustus berjumlah 151 orang dan bulan september berjumlah 74 orang.

Karakteristik responden survei Persepsi kualitas pelayanan publik (IPKP) pada Badan Narkotika Nasional Kota Kendari periode triwulan Ketiga (Juli sampai dengan September) tahun 2024 mayoritas adalah Laki-laki dengan jumlah 190 Responden (51,35%), mayoritas responden berumur < 25 tahun dengan jumlah 170 responden (45,95%), mayoritas responden berpendidikan D3/S1 sebanyak 176 Responden (47,56%), mayoritas responden adalah Pelajar dengan jumlah 108 responden (29,19%) dan mayoritas responden memperoleh layanan SKHPN dengan jumlah 334 responden (90,27%) Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat yang menerima layanan di BNN Kota Kendari bersedia untuk memberikan penilaian terhadap layanan yang diberikan BNN Kota Kendari.

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 Persepsi Kualitas Pelayanan Publik setiap selesai mengakses layanan yang ada di Badan Narkotika Nasional Kota Kendari.

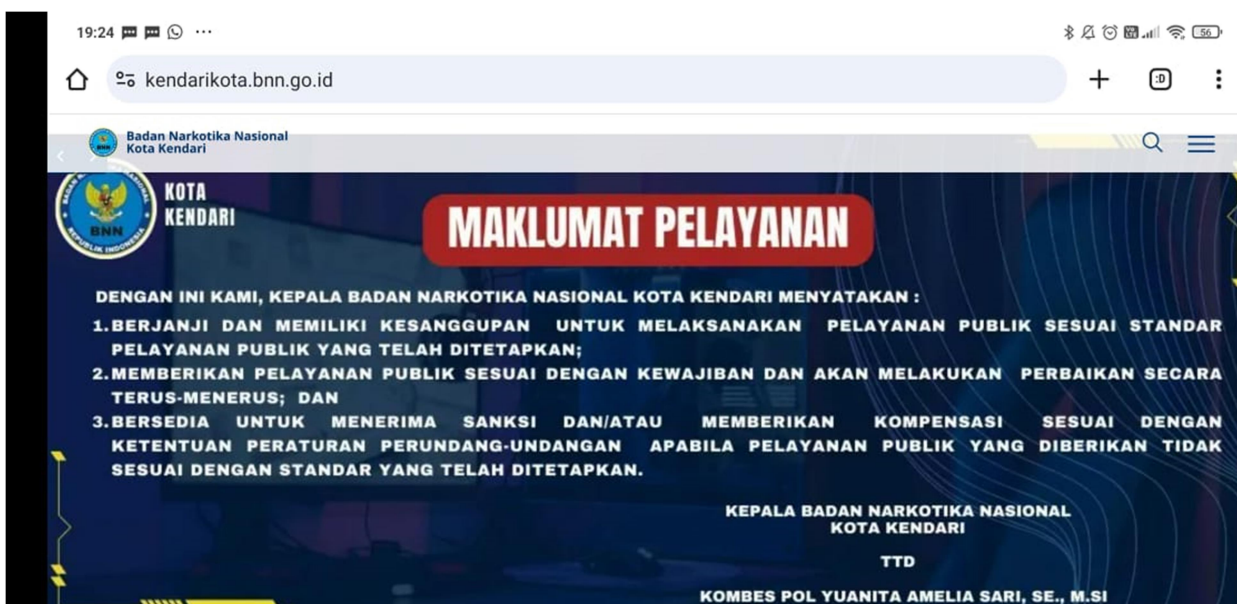
C. Tindak Lanjut Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Publik (IPKP)

1. Tindak Lanjut Rekomendasi/Saran IPKP Bulan Juli s/d September 2024

No	Pelapor/ Sumber Keluhan Laporan	Media	Saran/ Rekomendasi	Tindak Lanjut	Data Dukung	Status
1.	Hasil Survei Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Publik Bulan Juli s/d September 2024	Formulir SurveyOnline	Untuk Mengatasi Tarif /biaya yang mahal maka BNN Kota Kendari selalu Mensosialisasikan SKHPN 0 Rupiah kepada pengguna layanan SKHPN	1. Memasang Banner SKHPN 0 Rupiah di ruang tunggu layanan SKHPN 2. Memasang Maklumat layanan di tempat terbuka yang dapat di akses oleh pengguna layanan 3. Sosialisasi Melalui Media Sosial	Foto Banner SKHPN 0 Rupiah di Ruang Tunggu Klinik Pratama BNN Kota kendari dan foto maklumat layanan, dan screenshot sosialisasi melalui media sosial	Selesai



Foto Banner SKHPN 0 Rupiah di Ruang Tunggu Klinik Pratama BNN Kota Kendari



Maklumat Layanan BNN Kota Kendari



Sosialisasi Melalui Media Sosial

BAB IV DATA SURVEI

A. Data Responden Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Publik (IPKP)

No.	NAMA	NO. HP
1	MUH AFDAL ZIKRI	082396637244
2	MARCELL AUGUSTINO	085230655625
3	ALFI KARIM HADINI	082227635915
4	Farhad saif akbar	085399924100
5	Ahmad Ihsan Gunawan	082223098314
6	Ahmad Ihsan Gunawan	082223098314
7	Muhammad Fachri ramadhan	+62 878-3648-0478
8	Asmun fadlin	082397721460
9	Muhammad Fahmi Salim	0811411159
10	Gita Fadilah	082299160364
11	Muh sayyidul mukminin djibrilu	081244925523
12	FABIAN PRATAMA PADANGARAN	085239829052
13	Aisyah Maharani Amiluddin	082159300899
14	RIZKY ADITYA PRATAMA	082217115956
15	Waode Sitti Zamzam Eda	081356010154
16	Thoriq Abdillah Al Ghifari	085341866927
17	Adnan Resky Aditya	081314446570
18	Muhammad artland	082188914035
19	Muhammad Fadlan	085696158386
20	I wayan rangga dinata	081244335413
21	SATRIANI	083846246037
22	IIN INDRIANI	082394484932
23	RADHITYA MAHENDRA	081317278015
24	Sofa Ismatul Hawa	082293298043
25	HAFIZA APRILIA HARTANTY	085343804336
26	AFIFATUNNISA	082320625578
27	Ghulam yafi ma'ruf siregar	082189374289
28	Nabil Maulana Rusmin	081288827602
29	ANDIKA PRATAMA	082195671435
30	Rusbiani	0895323561449
31	MUH.FADHYL BURHANUDDIN	085246803091
32	MUHAMMAD AL – FATHIR	082291442426
33	Haryadi	082131123103
34	MUH REZKY JULIANSYAH	082315350390
35	Muhammad Fadil	087762803442
36	Dwi indriani	083149463852
37	Elmayanti sadda	082250436509
38	ISHAR SYAPUTRA	085316084458
39	ALMAIRA WALIL MUMININ	081343945086
40	MELANI	085282222592
41	WILDAWATI	087816249141
42	Safira Ramadani	085352244317

43	ISMAIL	081342127496
44	Salsa maharani	0895326262419
45	Siti nuryuni	082319621703
46	Nabila	08989249904
47	Rahmat Sahrul Ramadan	085340180407
48	Rastawati	081356212396
49	MUHAMMAD FIRGIAWAN ALWI	081242640050
50	RANI	087840142660
51	Arman Taridala	082346089282
52	Afnel	081328345024
53	Waode Restin Aisyah	082393265161
54	Muhammad Nuzul Ramadhan	082386032179
55	L.M. HAIKAL. ALBARI	082346667983
56	M. ADRIAN. SYAPUTRA	082192899116
57	MUH IBRAHIM PRATAMA .U.	081284818100
58	Reagan yarli al fath	082120094789
59	FADILLA CAH ANGGRAINI	082188788814
60	MEY NUR FADILLAH	'081244673165
61	DZULFIKAR	081221006029
62	Nabila syaputri	085324104506
63	MIRNA	0895413178522
64	MAHARAJA	085333286671
65	Muhammad Habil	085216513426
66	faiza lutfiyah almira	082290309143
67	Ghista Nursyahbani	081344531153
68	LM.ALI AYATULLAH	085796252336
69	AURA WAHDANIA ZAPUTRI	085346130663
70	Izha Naura fathum	082352027087
71	MUH.ASHAR APRIL AKBAR	081331515243
72	MUHAMMAD ADAM SYAHPUTRA	082317949632
73	Sadri Sutrisna	085342001615
74	Wa Ode Nining	082218445196
75	RINI ASTUTI S.Pd	08114097234
76	ELAN NOVABRIAN	082296722165
77	Luki Novianingsih	085254182227
78	Wiyati	085285083266
79	MUAMMAR NAJIB	085256362190
80	HERMAN SUPRY YANTO	085343539123
81	ALDA AGUSTIKA PUTRI KADIR	082222206484
82	Wahyu Enggar Azaqi	085156111556
83	Sarah ummu fadhl	082262047225
84	RANDY MIRLIWAN	085946056511
85	Nazar	082297746923
86	Wiyati, S.Pd	085285083266
87	Sitti susanti	082252496909
88	Iksan	085256002361
89	Yutisa is dhiarni	082346109798

90	AHMAD FAUZY AL QADRI	082261555379
91	SITTI SALMA	081248857223
92	Qaidah Ganiyyah	082290446237
93	Haerani Hambali	085241536936
94	IRAWATY HAERUDDIN, S.Pd.,Gr	085349699195
95	Mulyadi, S.Pd.Gr	082271504197
96	Musba, M.Pd.I	081245991957
97	Ahmad Firmansyah	082258380220
98	Yusnawati	082250748949
99	Astarita	085365960610
100	Asmawati	081341623576
101	Lisna	085284444050
102	Noor Andrany. SE	085212593422
103	Yunita	085234399936
104	ANDRYANI MAKMIR,S.IP	085334310543
105	ANDRYANI MAKMIR , S.IP	085334310543
106	Meinar	082288731082
107	agista handayani	082285067975
108	GRACELA SIONA CALLENZA PATULAK	081342318401
109	Nyoman Ayu Ratih	085213088954
110	ARIL	082346424507
111	Justam handa	081222245286
112	Awaludin	081257439148
113	Ihwan	081347933548
114	ERLANGGA DWIJAN ARUNG SAMUDRA	0895-2019-4679
115	WANDA SALSYAFIRAH	082217143404
116	Fitri yanti nursidin	082129946818
117	Binarly	082318250959
118	ANDI MUH FIRDAUZ	082244589133
119	Onchi	085141455916
120	EFRYAN UMAR	082291125113
121	Yanti, S. Pd	082345831511
122	WINARSIH,S.pd	082136046014
123	Hana Nur Faizah Djufri	081242558709
124	LILIS	085397792965
125	Miyati	082292825099
126	HERYANTO	085341696731
127	Asrudin	081310447055
128	Wa Ode Samana	085240022264
129	DARWIS	081245866005
130	INDAH PERMATA	082333888293
131	Hasanuddin	082191331551
132	Siti Hadijah	085242378314
133	Erlita balaka	081341584329
134	I PUTU BAYU WARSADHI	082346405737
135	KADEK MARDIAWAN	082217455120
136	GEDE PASEK ARTAMA	081244916672

137	FIRA NANDA	0858 24564746
138	NURWATI	082292036984
139	RIZAL SAMIR	085333370268
140	KAMARIA,S.Pd	085239865286
141	Sutrayadi	085211940684
142	JUMARTIN. S. Pd	082211427523
143	Nur Aulia Ramadhani	082325986877
144	Usri	082395252994
145	Misrayati	085333367377
146	Aji Darmawan.D	089529203491
147	YUSNITA CINTYA ARISANTI PIDANI	085398113707
148	MUHAMMAD YUSRAN	0895323684374
149	ANDI RAHARDIMAN	082293868175
150	MUH. AKBAR	082213307425
151	Triaji Lamarundu	082293297394
152	Musda	085845557029
153	Iva Marianti	081366618600
154	Elmiati	081241145041
155	Hartini	081230093627
156	Muh Hasrul ohasi	082216459865
157	Muhammad sabri ST MM	081398365044
158	Winarti Ismail	081341814702
159	Yudhi setiawan	081332154345
160	Asmar Liambo	085241514527
161	KOMANG ARIYANTO	085257042599
162	JUMRAN	085255530091
163	SITI ASMA	085145113096
164	Wilwaldani	082341321376
165	Sulfiana	082218448124
166	Nur Fitriani	085232165578
167	Ibnu Wahid	085255880929
168	Tuti Asiaty	081324877600
169	Laode usaha	085333373713
170	Wa Ode Sitti Mardhiyah	083135329575
171	Yanto	083116199307
172	MUHAMMAD RUSDIN	082259412231
173	Dandi saputra	082113801113
174	Waria Lindo	085342365451
175	M Haerun	083146360379
176	Dinda Cahya Timoramadani	082188183840
177	Riswan nundu	085316777070
178	DWI RIZKY MELYA SARI	087862753929
179	Attoriq Daffa Ramadhan Baftim	082131207002
180	Rima Damayanti	085281871612
181	Nur Agustin	085211929245
182	M IKBAL RAMADHAN	083848452834
183	MUH. HUSEN	085345633677

184	LAODE RANDY	085341871702
185	Afdal Wiranu Putra	081342929809
186	Muhammad Afriansyah Hidayah	082292222358
187	Muhammad Dwi Fauzan Ali Said	085340078828
188	Sultan Ahmad Fausan	081346705464
189	aldita dwi maharani	087814461161
190	ratzya argas firansyah	082349603975
191	Elzaday Pellau Pessy	082331463840
192	ARFANDI	085757074593
193	SARWIN MERIANTO	085281868108
194	Roni Setiawan	082215522270
195	Titi setyawati	082128792494
196	Usul triana	085241939791
197	Nur Haya	085240606353
198	Sudono	085241690672
199	Rusnawati.A,S.Pd	082320828986
200	NURNA NINGSIH	085255511945
201	APONG	085241894242
202	SUHARTINI	085241899894
203	NURLINA	082248177581
204	RAHMALIA	085242824447
205	UPI DARMAYANTI	082369256060
206	ASMIRANTHY AMIR	085395911924
207	HASTIANTI MAPIASE	085397233990
208	PAJAR SURYANTO, S.Pd.	082393893282
209	NUR REZKI RAHAMANI	081281877923
210	Samriani,s.p	081244593065
211	Siti maharani	082316118551
212	Supria	082377887192
213	KURNIA	081245098373
214	Atina Fajriyani	081228080908
215	Eci Endriyana, S.Pd	085255212255
216	Lely yulita	082348431293
217	FERAWATI	081354660636
218	ASNI	087814143708
219	Irfan jaya	082130827399
220	SANTI RAMLI	083842100870
221	UJANG SOPYAN	085394496795
222	Agam Adiguna	082325747845
223	Lisrartin	085283547558
224	Darlin T.	085241051011
225	Siti marnia	081245506875
226	Vini Elfi Yunita, S. Pd	082231276912
227	Rosmida	082293277410
228	Rahmah	085241582676
229	Wa Dian	082349450912
230	Asmawati	095241727420

231	SUMARNI	085397581675
232	Jumardin,spd	082259209145
233	Rosmana	085299420832
234	WIRAHADI	087756939332
235	QHADAVI ALVARIZKI ARSAN	085243226359
236	Harniati	082296783528
237	Prida	082296783528
238	ISNAWATI IMRAN	085242436966
239	Hasni	085241810335
240	Rusmin	085146195456
241	Ahmad Junaedi	085257062735
242	HASTUTI	082344814055
243	INDRA ASTA PRATAMA POAPA	083897505881
244	DADANG HAWARI	085343914305
245	IRA SASTRA MUNA MBOTU	083839799382
246	ISRIANTI	081245805622
247	SITTI MARIANI	085399809570
248	Rasman	081340264299
249	Sri Suarni	085255382087
250	Agus Hendratno	082199527879
251	Dewi Mawarsari	085282404571
252	Udin	085341307752
253	SITI SAFARIA, S.Pd.SD	082349784245
254	Rical	082346474532
255	SYAHRUDIN TOMIA	081343400653
256	Abidin, S.Pd	085299401614
257	RITANIS s.pd	082287543144
258	Usep Saipul Ajman	082349884850
259	SALIMAH, SE	085327662604
260	RESKY DION PUTRA	081298881860
261	AQSHA JUNRYANSHAH	082116052300
262	Masromi	085316801723
263	ARNI,S.Pd	087716244771
264	Lili Yanti	081241666632
265	Titiriani	085394761455
266	BINTI NUR	081330348186
267	Ecky indrawati	085321046982
268	Raden Endang Soewarno	085242287766
269	Herman Setiawan	082343094667
270	Saifudin Hafidh Aji Wicaksono	082332893258
271	Muhamad Adam	08114004548
272	Muhammad irfan	082188500171
273	Muhammad Ridwan Unhas	085241524247
274	ERIK SETIAWAN	082343822721
275	Akmal hidayah	085333321894
276	Dartin, S.Pd	081355488091
277	H. ANDI MUHAMMAD LUTFI,SE.MM	081376153393

278	Inka dwiyanti	085333611262
279	RISNAINI HARIS	085255860248
280	MIFTAHUL RIZKI MADINA	081233909902
281	Sarman	081341344824
282	Muhamad Ichsan, S.Ak	081245905185
283	Mohammad Ri'fal Agustira	082117904747
284	RASYID DARU FAIDARMA	081376806087
285	DIMAS MUHAMMAD HABIBULAH	082255982455
286	Rahmania	081255838337
287	Wahyuni	081314534870
288	Devindra Ariesta Auzura	083838675800
289	Ilham Putrawansyah	082298880541
290	NURLIA	081356881993
291	Rismawati A. Hama	085796452942
292	Desita Hudri	082310462656
293	RAHMAT SALEH	085217154600
294	Rahman	085232440816
295	GUNAWAN	081245111284
296	Adimulyono	082276012372
297	Agung Satria Radisu	081218834396
298	DIAN NURLINA	082292937687
299	ALFIT RIAL RAMADHAN	082344489723
300	ADI WAHYUDI	082281949287
301	Herawan Trie maulana	082314697564
302	MUH AMIRULLA MAKAWI	081268864934
303	SAEFUDDIN	087808878645
304	RAMSIR	081229925926
305	ARISHANDI	082199116864
306	Muh. Aldi aidul fitra	082349684048
307	Wa Ode Nur Asmi Toparangi	082250487959
308	Rahmawati	085217755589
309	Muradin,ST	082393395641
310	AGUS SETIAWAN	082348658050
311	MAYSARA	085241696896
312	IRFAN	082262622500
313	Jessica Intaniaputri Sondang Panggabean	081214118948
314	Muhammad Ferdy Syahputra	087711454749
315	Bintang Eka fajar Ramadhan	082275880399
316	ASTRA WAHYU	081230653692
317	AWIDYA TIYASHA AMALIANINGRUM	082282975006
318	MUH. FARID FARHAN FADHLURRAHMAN	085211480305
319	Alim persada	081264899393
320	ROJI SAPUTRA	081420537769
321	Ahmad Taim	085215498969
322	EPRILLIA PONDAY	082311020699
323	MULYANUR SAIDA	082236905178
324	VINSENSIUS ROSYCRUSIAN DATUAN	082260393912

325	Sabil	082219593708
326	Isra jaya	085299931151
327	AYNUN SALBI	082324728596
328	BASO IRSANDI	085256693532
329	AHMAD DZULFIKAR	081931461909
330	ALFAJRIN	085232393151
331	Oni Wahyu	082395498269
332	SRIYANTIKA	082347661196
333	NUR LASRI	082198440714
334	Rumiati	085396727241
335	FITRI SAUKI	082213464345
336	Jumania	085241627606
337	EVALINA	082213464345
338	LA SARUDDIN, S.PD	081240976655
339	YASNI,SPD	085241860607
340	ERNA YUNITA S.Pd.M.Pd	085240412296
341	Nining	085241703812
342	Maman Saputra	082348862696
343	Neneng	085343680965
344	Dinda Sulistya Ningrum	085398185712
345	Andy Musly Afryanto fitri	082119369226
346	Dedhy Setyadi, S. Pd	081271122049
347	Agung setiawan	081210626688
348	Muh.risman adi	082393345634
349	NUR BADAENI	081523670862
350	HENNY IRMA SURIYANI	085399095084
351	HASRIANI	082316807294
352	IRFAN	081270468639
353	Sri desi	085156234667
354	Wa Ode Herawati, S.Pd	081262202371
355	Hasra Meda	082293653839
356	PANJI AKABAR RAMADHAN	089514472295
357	Dila	081213185302
358	ONAL RANGGATAMA	082191256449
359	La Ode Muhamad Mirsan	082150095197
360	Andi m irfan	081388871816
361	Rahmat	085241321946
362	Hasanuddin	085298604905
363	Arman	082296622224
364	Muhammad afdhi dhair baso pangeran	085231555877
365	LA ODE PURNAMA HAMID	081280802653
366	NURMAYASARI	087785074586
367	Nur Intan Maulidya Putri Hidayat	082210717833
368	ANSARULLAH	985241751887
369	SAFNA PRASTIWI	082348457286
370	Asmidar	081356246760

B. Kuesioner Survei PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (IPKP) 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

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? *

	1	2	3	4	
Tidak Sesuai	☐	☐	☐	☐	Sangat Sesuai

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan yang diberikan? *

	1	2	3	4	
Tidak Mudah	☐	☐	☐	☐	Sangat Mudah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepaan Waktu dalam memberikan pelayanan? *

	1	2	3	4	
Tidak Cepat	☐	☐	☐	☐	Sangat Cepat

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan anatar yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? *

Tidak Sesuai 1 2 3 4 Sangat Sesuai

☐ ☐ ☐ ☐

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? *

Tidak Kompeten 1 2 3 4 Sangat Kompeten

☐ ☐ ☐ ☐

Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? *

Tidak Sopan dan Ramah 1 2 3 4 Sangat Sopan dan Ramah

☐ ☐ ☐ ☐

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? *

	1	2	3	4	
Tidak Ada	☐	☐	☐	☐	Dikelola Dengan Baik

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? *

	1	2	3	4	
Buruk	☐	☐	☐	☐	Sangat Baik

BAB V PENUTUP

Berdasarkan Survei Persepsi kualitas pelayanan publik (IPKP) yang telah dilakukan Badan Narkotika Nasional Kota Kendari pada bulan Juli – September 2024 (Triwulan III) menyatakan bahwa hasil yang diperoleh berdasarkan delapan ruang lingkup berada dalam kategori sangat baik (A) dengan nilai rata-rata 3,94. Berdasarkan delapan ruang lingkup pada Survei persepsi kualitas pelayanan publik (IPKP), diperoleh nilai tertinggi pada ruang lingkup Persyaratan Pelayanan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini sebesar 3,99 dan perolehan nilai terendah pada ruang lingkup pelayanan pengaduan yang diberikan pada unit layanan ini dengan nilai 3,89. Hal tersebut memiliki makna bahwa masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang ada di Badan Narkotika Nasional Kota Kendari.

DIBUAT OLEH :	DIPERIKSA OLEH :	DISETUJUI OLEH:
		
dr. Sunarni	Anna Basri, SKM	Kombes (Pol) Yuanita Amelia Sari, SE., M.Si
Tim Area Hasil ZI BNNK Kendari	Kasubbag TU BNNK Kendari	Kepala BNN Kab. Kendari
Oktober 2024	Oktober 2024	Oktober 2024