



PROVINSI
DKI JAKARTA

AREA VI

PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

IV. PENILAIAN KEPUASAN MASYARAKAT

a. Survei Kepuasan Masyarakat Periode II Tahun 2024



2024

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena dengan berkah dan karunia-Nya, Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BNN Provinsi DKI Jakarta periode II bulan April s.d Juni 2024 telah tersusun. Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini merupakan bentuk pertanggungjawaban dan tolok ukur tingkat pencapaian sasaran atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang telah ditetapkan.

Survei ini dilakukan atas pertimbangan bahwa BNN Provinsi DKI Jakarta sangat membutuhkan informasi dari masyarakat atas pelayanannya secara rutin dan berkala dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan kepada masyarakat. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Ucapan terima kasih kami sampaikan atas dukungan semua pihak yang telah membantu hingga tersusunnya Laporan ini. Kami menyadari masih banyak kekurangan dalam proses pelaksanaan survei dan pembuatan laporan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima untuk perbaikan pelayanan publik di BNN Provinsi DKI Jakarta. Semoga laporan ini berguna bagi semua pihak, khususnya BNN Provinsi DKI Jakarta dan masyarakat penerima manfaat layanan BNN Provinsi DKI Jakarta.

Jakarta, Juni 2024

Tim Survei

RINGKASAN EKSEKUTIF

Salah satu upaya yang dilakukan dalam rangka perbaikan pelayanan publik adalah dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan. Survei ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di BNN Provinsi DKI Jakarta .

Sasaran yang ingin dicapai pada survei ini adalah mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan, mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik, mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Laporan SKM yang dilakukan setiap 3 (tiga) bulan sekali ini berisi capaian nilai setiap unsur pelayanan pada BNN Provinsi DKI Jakarta. Untuk laporan SKM periode II bulan April s.d Juni 2024, nilai rata-rata SKM BNN Provinsi DKI Jakarta adalah 85,22. Nilai tertinggi unsur layanan adalah unsur Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan (3,58), sedangkan nilai terendahnya unsur waktu pelayanan (3,26).

BNN Provinsi DKI Jakarta melaksanakan dan menyusun laporan ini secara mandiri. Dari hasil survei yang diperoleh kemudian ditindaklanjuti untuk dilakukan perbaikan terhadap unsur penilaian yang masih dianggap kurang baik oleh masyarakat.

BADAN NARKOTIKA NASIONAL
PROVINSI DKI JAKARTA



PROVINSI DKI JAKARTA
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM) PADA UNIT LAYANAN BNN PROVINSI JAKARTA
PERIODE II (APRIL S.D. JUNI) 2024

BAB I
PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring media sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani dengan baik akan memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat terhadap instansi pemerintah.

Badan Narkotika Nasional Provinsi (BNNP) DKI Jakarta merupakan instansi vertikal BNN yang melaksanakan tugas, fungsi sebagai *leading sector* upaya Pencegahan dan Pemberantasan Penyalahgunaan dan Peredaran Gelap Narkotika (P4GN) di wilayah Provinsi DKI Jakarta yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Kepala BNN. Tingkat keberhasilan BNNP DKI Jakarta dalam menjalankan tugas, pokok dan fungsinya tersebut sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan evaluasi melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk menilai kinerja pelayanan yang disediakan oleh setiap bagian yang ada di BNNP DKI Jakarta.

Berdasarkan hal tersebut, untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik BNNP DKI Jakarta

melakukan SKM melalui metode survei sebagaimana yang telah ditentukan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Dalam rangka meningkatkan kinerja pemerintahan di lingkungan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat untuk mewujudkan visi dan misinya. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelayanan Publik. Survei ini dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mengetahui kinerja petugas pelayanan kepada masyarakat. Diharapkan dari hasil Survei akan diketahui data hasil kepuasan masyarakat yang dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong unit pelayanan publik untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan BNNP DKI Jakarta.

2. Maksud dan Tujuan

Maksud

- a. Melaksanakan SKM terhadap Pelayanan BNNP DKI Jakarta pada bulan April s.d Juni Tahun 2024, sehingga diperoleh Nilai/Tingkat Kepuasan Masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan Nilai Kepuasan Masyarakat pada bulan berikutnya;
- b. Memperbaiki kinerja Unit Pelayanan Publik di BNNP DKI Jakarta yang sekaligus merupakan cerminan kinerja pelayanan publik menurut persepsi pengguna jasa layanan atau publik;
- c. Mengidentifikasi Harapan Masyarakat akan pelayanan publik di BNNP DKI Jakarta.

Tujuan

- a. Memperoleh *feedback* / umpan balik berupa masukan terhadap kinerja/ kualitas pelayanan.
 - b. Terukurnya Indeks Kepuasan Masyarakat atas pelayanan BNNP DKI Jakarta sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik
-

- c. Pemetaan kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh masing- masing Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- d. Teridentifikasinya harapan masyarakat akan pelayanan publik di BNNP DKI Jakarta.

3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat yang mencakup Permenpan RB tentang pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang meliputi Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Langkah-Langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Langkah-Langkah Pengolahan Data, Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat, Analisa Hasil Survei, dan Rencana Tindak Lanjut.

4. Dasar Hukum.

- a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik,
- b. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2010 tentang Badan Narkotika Nasional (BNN);
- a. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2009 tentang Narkotika;
- c. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2020 tentang Rencana Aksi Nasional Pencegahan dan Pemberantasan Penyalahgunaan dan Peredaran Gelap Narkotika (P4GN) dan Prekursor Narkotika Tahun 2020-2024;
- d. Peraturan BNN Nomor 6 Tahun 2020 Organisasi dan Tata Kerja BNN Provinsi dan BNN Kabupaten/Kota;
- e. Surat Keputusan Kepala BNNP DKI Jakarta Nomor KEP/031/III/KA/IR.04/2022/BNNP tentang Revisi Pembentukan Tim Kerja Pembangunan Zona Integritas BNNP DKI Jakarta tanggal 13 Maret 2024.

5. Pengertian

Beberapa pengertian yang berkaitan dengan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini yaitu sebagai berikut:

- a. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya;
- b. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan per Undang- undangan;
- c. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan per Undang-undangan.
- d. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- e. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- f. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan hasil survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
- g. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

BAB II

Metode Survei Kepuasan Masyarakat

1. Lokasi dan Waktu Survei

a. Lokasi Survei

Survei ini dilakukan di wilayah Provinsi DKI Jakarta terutama di lokasi-lokasi yang telah dilakukan layanan kepada masyarakat oleh BNNP DKI Jakarta.

b. Waktu Survei

Survei ini dilakukan secara periodik. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei dapat dilakukan setiap 3 (tiga) bulanan.

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh BNNP DKI Jakarta. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal penyelenggara menggunakan metode survei ini, maka metode ini harus dinyatakan di dalam laporan. Pengolahan dan analisa hasil survei agar mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei.

2. Metode Survei

Untuk melakukan survei secara periodik BNNP DKI Jakarta menggunakan pendekatan metode kuantitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat

persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

3. Populasi Survei

Populasi dalam Survei ini adalah setiap masyarakat DKI Jakarta yang telah menerima manfaat layanan dari BNN Provinsi DKI Jakarta.

4. Teknik Pengumpulan Data

Data primer yang dikumpulkan dalam penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner dengan menggunakan sistem digital melalui aplikasi *google form* yang dapat diakses melalui link <https://bit.ly/surveilayananBNNPDKI> dan atau tautan barcode di bawah ini.

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT



Aplikasi *Google form* dipilih karena dapat mempermudah peneliti, mempercepat pengumpulan data di lapangan, bisa dibagikan dari berbagai platform digital seperti *WhatsApp*, data yang dikirimkan dari responden dapat langsung tertabulasikan dalam bentuk MS. Excel, data yang dihasilkan secara *real time*.

Masyarakat mengisi kuesioner secara mandiri dengan waktu yang diperlukan untuk mengisi kuesioner adalah sekitar 1 menit setelah diterima. Peneliti akan melakukan pengecekan secara berkala setelah kuesioner dibagikan, untuk melihat respon dari masyarakat.

5. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. yang menetapkan unsur survei kepuasan masyarakat sesuai dengan peraturan tersebut meliputi:

- a. Persyaratan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. Prosedur, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. Waktu pelayanan, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- d. Biaya/Tarif, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- e. Produk Spesifikasi jenis pelayanan, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
- f. Kompetensi Pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
- g. Perilaku Pelaksana, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- i. Sarana dan prasarana, sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses.

ITEM	NAMA UNSUR	NILAI INTERVAL	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan			
U2	Prosedur Pelayanan			
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan			
U4	Kewajaran Biaya/ tarif Pelayanan			

ITEM	NAMA UNSUR	NILAI INTERVAL	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan yg Tercantum dalam standar pelayanan			
U6	Kompetensi/Kemampuan Petugas pelayanan			
U7	Perilaku Petugas dalam memberi Pelayanan			
U8	Kualitas sarana dan prasarana			
U9	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan			

6. Operasionalisasi Setiap Unsur

Kuesioner berisi tiga bagian yang terdiri atas identitas responden, pertanyaan inti, dan saran atas perbaikan layanan.

a. Identitas Responden

Pertanyaan identitas responden berupa :

Pertanyaan	Indikator	Kategori
No. Telp	No. Telp yang dimiliki responden	Opsional boleh dituliskan/tidak
Nama	Identitas responden sesuai KTP/Akta	-
Jenis Kelamin	Identitas biologis responden secara umum	<ul style="list-style-type: none"> • Laki-Laki • Perempuan
Pendidikan	Jenjang pendidikan tertinggi yang dimiliki responden	<ul style="list-style-type: none"> • SD • SMP • SMA • Diploma • S1 • S2 • S3
Pekerjaan	Jenis pekerjaan yang dimiliki responden	<ul style="list-style-type: none"> • PNS • TNI • POLRI • Swasta • Wirausaha • Pelajar/Mahasiswa • Tidak/belum bekerja
Jenis layanan yang di terima	Jenis layanan publik yang diterima oleh responden	<ul style="list-style-type: none"> • Penyuluhan • Deteksi Dini • Rehabilitasi • SKHPN

Pertanyaan	Indikator	Kategori
		<ul style="list-style-type: none"> • Konsultasi Hukum • TAT • Magang

b. Pertanyaan Inti

Pertanyaan inti yang berupa 9 unsur pertanyaan sesuai Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

NAMA UNSUR	KATEGORI
Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai
Prosedur Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah
Kecepatan Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat
Kewajaran Biaya/ tarif Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis
Kesesuaian Produk Pelayanan yg Tercantum dalam standar pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai
Kompetensi/Kemampuan Petugas pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten
Perilaku Petugas dalam memberi Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah
Kualitas sarana dan prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat baik
Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik

c. Saran Atas Perbaikan Layanan

Berisikan tentang pertanyaan terkait saran atas perbaikan layanan dari responden (opsional boleh diisi/tidak).

a. Pengolahan Data

Pengolahan data masing-masing metode Survei dilakukan sebagai berikut:

a. Pengukuran Skala Likert

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

Keterangan :

X = jumlah unsur yang disurvei

N = bobot nilai per unsur

Unsur yang dikaji dalam survei ini sebanyak 9 (sembilan) unsur. Jadi perhitungannya adalah sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Nilai SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut: **SKM Unit pelayanan x 25.**

Tabel I

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,000 – 2,599	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,600 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,064 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,532 – 4,000	88,31 – 100	A	Sangat baik

b. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survei dapat dilakukan komputer. Data *entry* dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base. Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut. Nilai rata-rata per unsur pelayanan. Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Contoh : Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang. Nilai indeks pelayanan Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur.

c. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat 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 dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

b. Tahapan Survei

Pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat 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;
- d. Mengolah hasil survei;
- e. Menyajikan dan melaporkan hasil.

Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan.

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

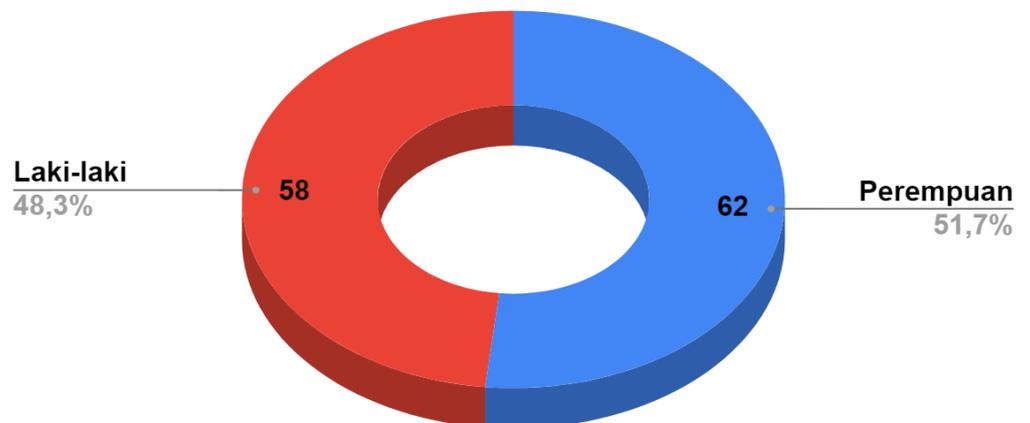
I. Gambaran umum responden

Hasil survei pada bulan April s.d Juni 2024 dapat diperoleh informasi bahwa responden pengguna layanan BNNP DKI Jakarta adalah sebanyak 128 orang. Secara terperinci dapat dijabarkan sebagai berikut :

a. Jenis Kelamin

Mayoritas responden berjenis kelamin perempuan dengan jumlah sebanyak 62 orang dibandingkan dengan responden laki-laki dengan jumlah 58 orang. Hal ini membuktikan bahwa perempuan menjadi pengguna layanan terbanyak di BNNP DKI Jakarta. Secara terperinci di sajikan dalam tabel di bawah ini.

Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



b. Pendidikan

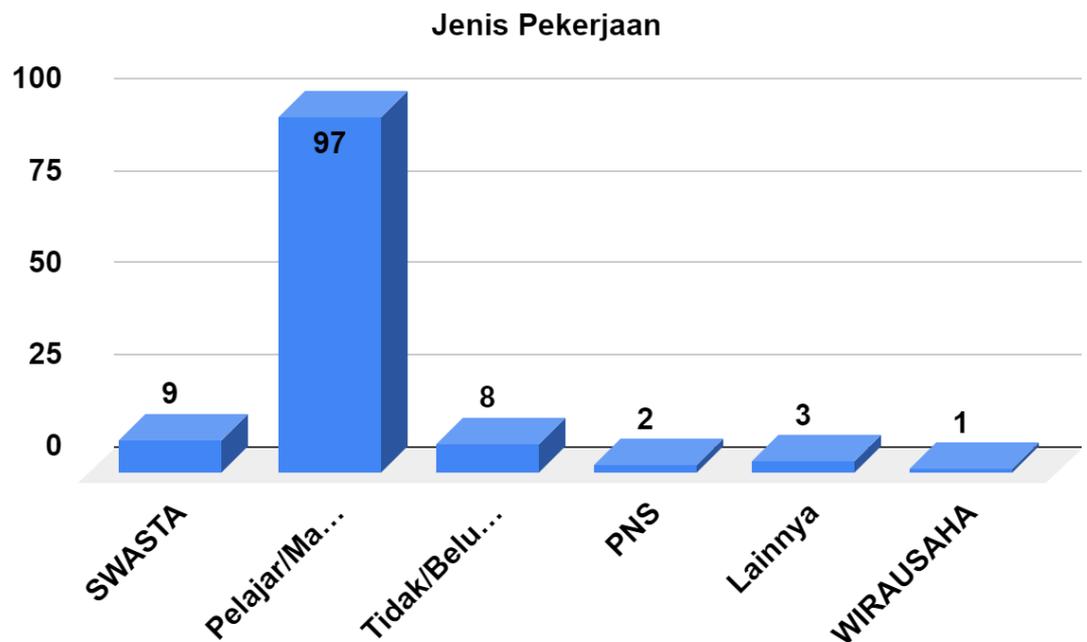
Berdasarkan hasil survei, dapat diketahui bahwa responden memiliki jenjang pendidikan yang beragam. Tabel di bawah ini menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki jenjang pendidikan adalah SMA dengan jumlah 109 orang (88,3%), disusul dengan S1 sebanyak 13 orang (8,3%). Hal ini menunjukkan bahwa pengguna

layanan BNNP DKI Jakarta adalah mayoritas pelajar/mahasiswa.



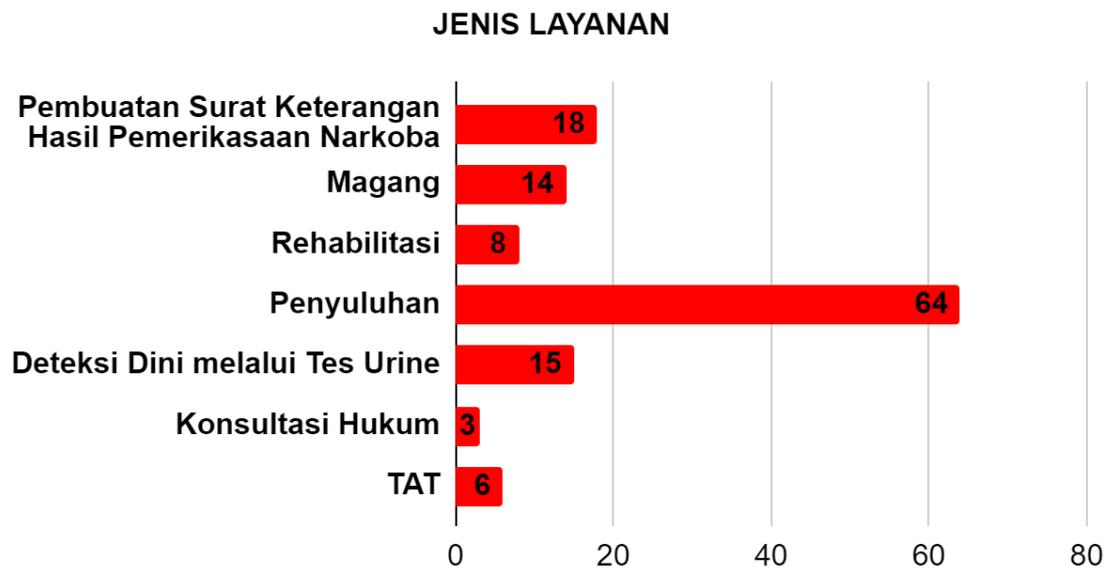
c. Pekerjaan

Jenis pekerjaan yang dimiliki oleh responden juga sangat beragam. Berdasarkan data, dapat ditunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki pekerjaan sebagai Pelajar/Mahasiswa dengan jumlah 97 responden. Disusul dengan responden swasta dengan jumlah 9 orang. Secara lengkap jenis pekerjaan responden dapat dilihat dalam tabel di bawah ini.



d. Jenis Layanan yang di terima

Jenis layanan yang paling banyak diterima oleh responden pada bulan April s.d Juni 2024 adalah layanan penyuluhan dengan 64 orang. Setelah itu adalah layanan pembuatan Surat Keterangan Hasil Pemeriksaan Narkoba (SKHPN) 18 orang, kemudian layanan deteksi dini melalui tes urine 15 orang. Dan jenis layanan terendah terdapat pada jenis layanan konsultasi hukum 3 orang. Secara terperinci seluruh layanan yang diterima oleh masyarakat pada bulan April s.d. Juni 2024 dapat dilihat dalam diagram di bawah ini.



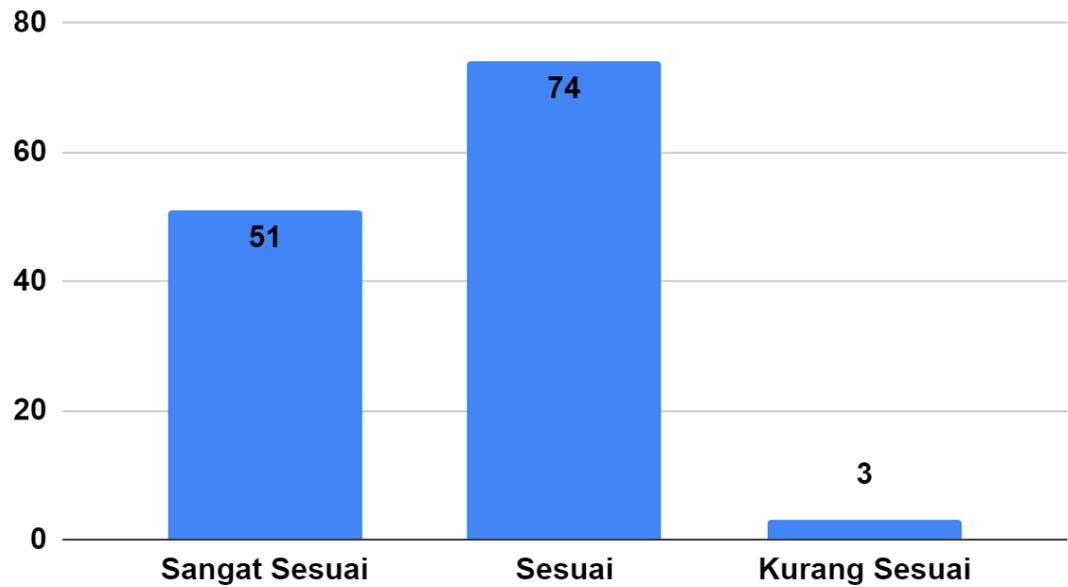
II. Hasil survei berdasarkan unsur

Berdasarkan hasil survei atas 9 unsur yang ditanyakan kepada responden, dapat diperoleh data bahwa responden telah menyampaikan pendapatnya dalam kuesioner sebagai berikut :

a. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.

Responden sebagian besar menyatakan bahwa kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya kategori sesuai (74 orang) responden. 51 orang responden menyatakan sangat sesuai dan 3 orang menyatakan kurang sesuai antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. Sebagaimana diagram dibawah ini.

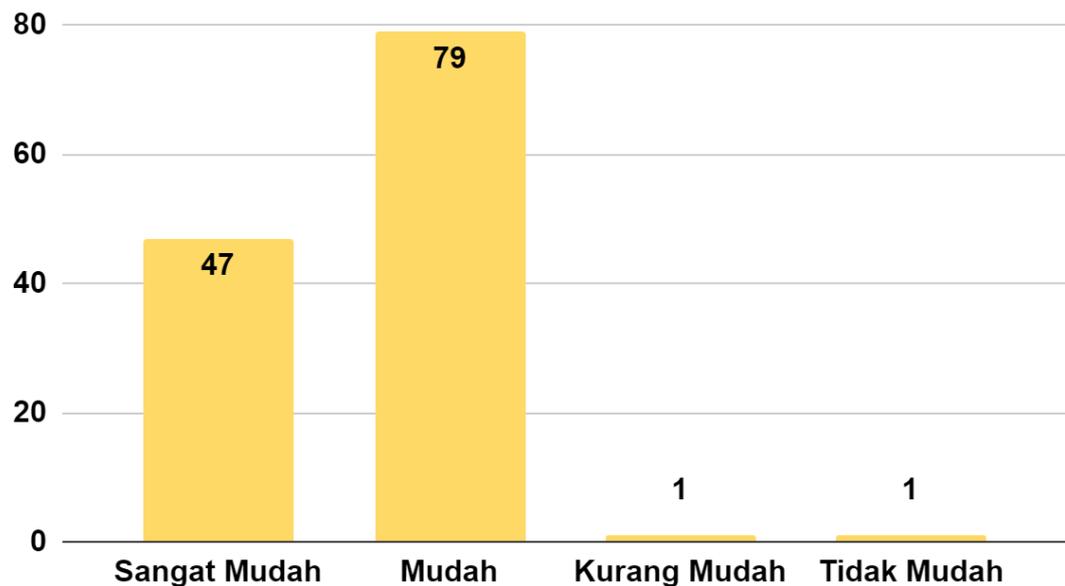
1. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan



b. Kemudahan prosedur pelayanan di kantor ini

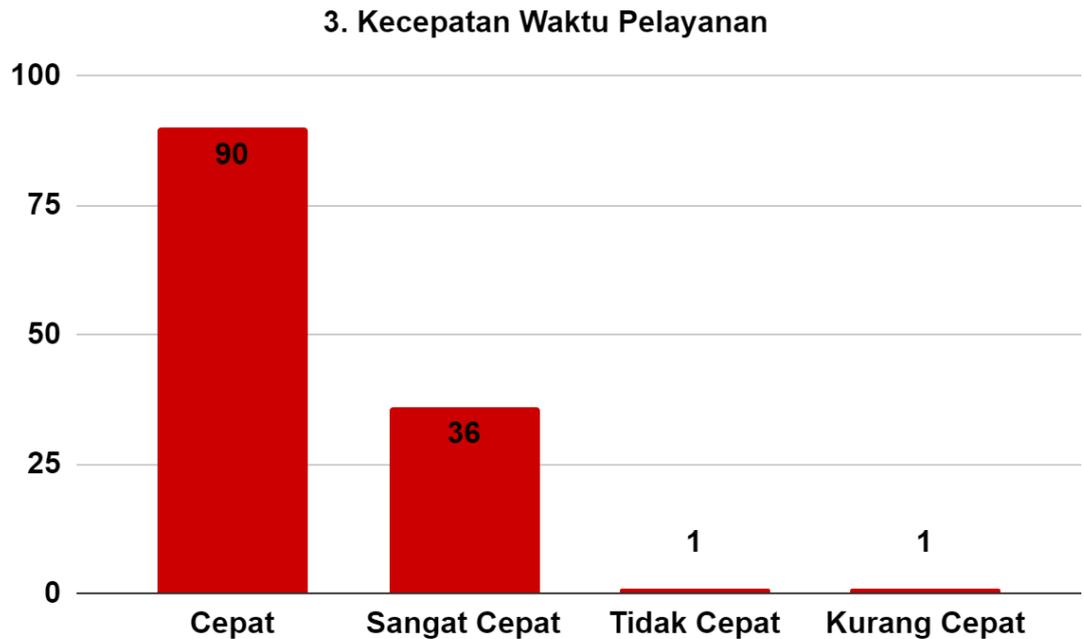
Secara umum responden beranggapan bahwa untuk mendapatkan pelayanan dari BNNP DKI Jakarta mudah (79 orang). Sedangkan mayoritas responden (47 orang) sangat mudah, (1 orang) menyatakan kurang mudah dan (1 orang) menyatakan tidak mudah prosedur pelayanan di BNNP DKI Jakarta.

2. Kemudahan Prosedur Pelayanan



c. Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

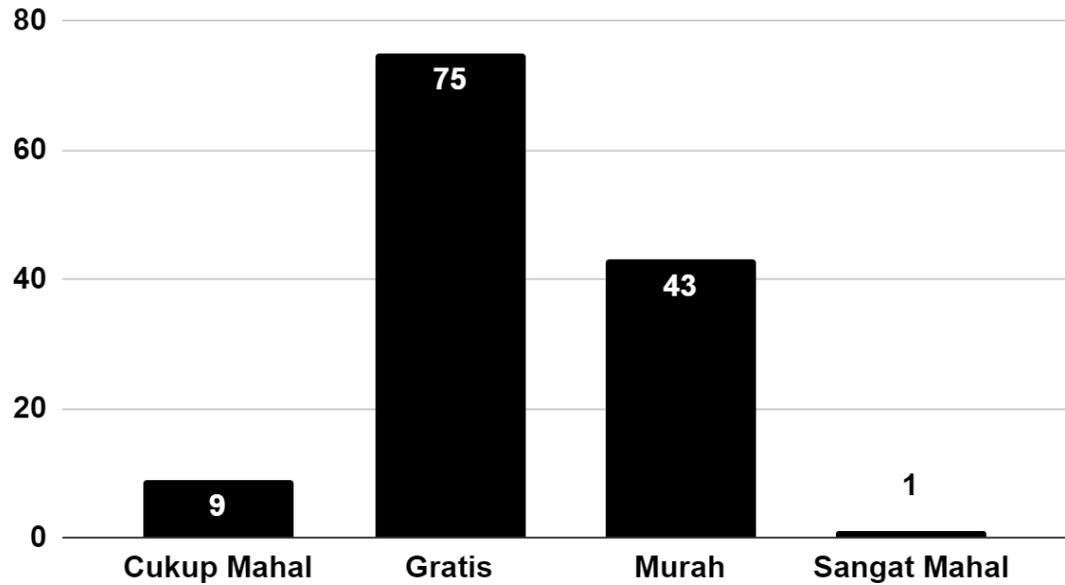
Terkait kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, sebagian besar responden menganggap bahwa pelayanan di BNNP DKI Jakarta ini terbilang cepat 90 orang, 36 orang responden menganggap pelayanan di BNNP DKI Jakarta ini sangat cepat, 1 orang menyatakan tidak cepat dan 1 orang kurang cepat.



d. Kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan.

Responden sebagian besar menganggap bahwa biaya/ tarif atas pelayanan di BNNP DKI Jakarta adalah gratis (75 orang) dan murah (43 orang). Sedangkan 9 orang responden menganggap pelayanan di BNNP DKI Jakarta adalah cukup mahal dan 1 orang sangat mahal. Jika di lihat seluruh pelayanan di BNNP DKI Jakarta adalah tidak memerlukan biaya. Hanya pelayanan pembuatan Surat Keterangan Hasil Pemeriksaan Narkoba (SKHPN) yang memiliki tarif sebesar Rp. 290.000 yang sesuai dengan PNBP.

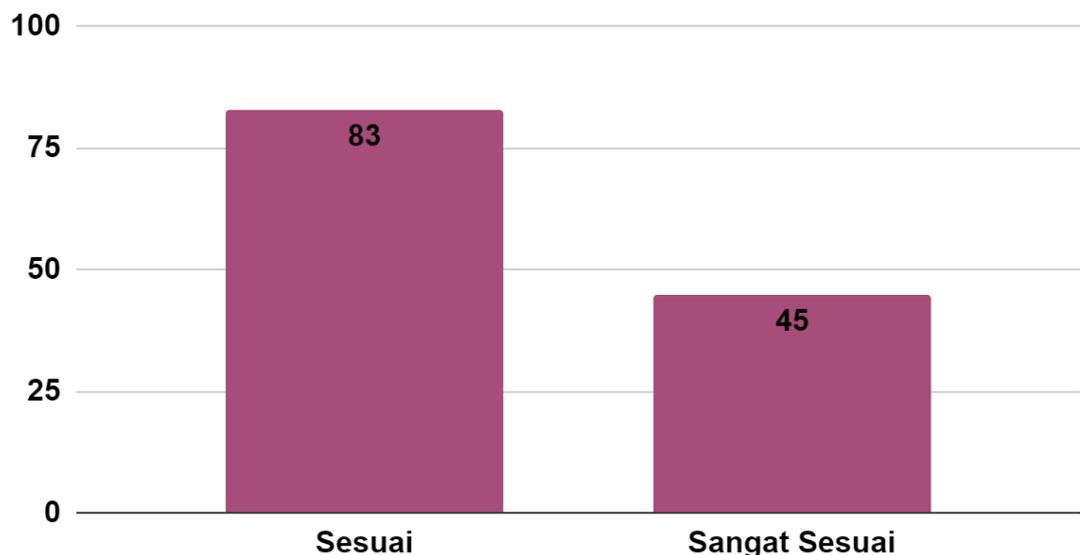
4. Kewajaran Biaya/ Tarif Pelayan



e. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya

Responden sebagian besar menyatakan bahwa kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya sesuai (83 orang) responden. 45 orang responden menyatakan sangat sesuai antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.

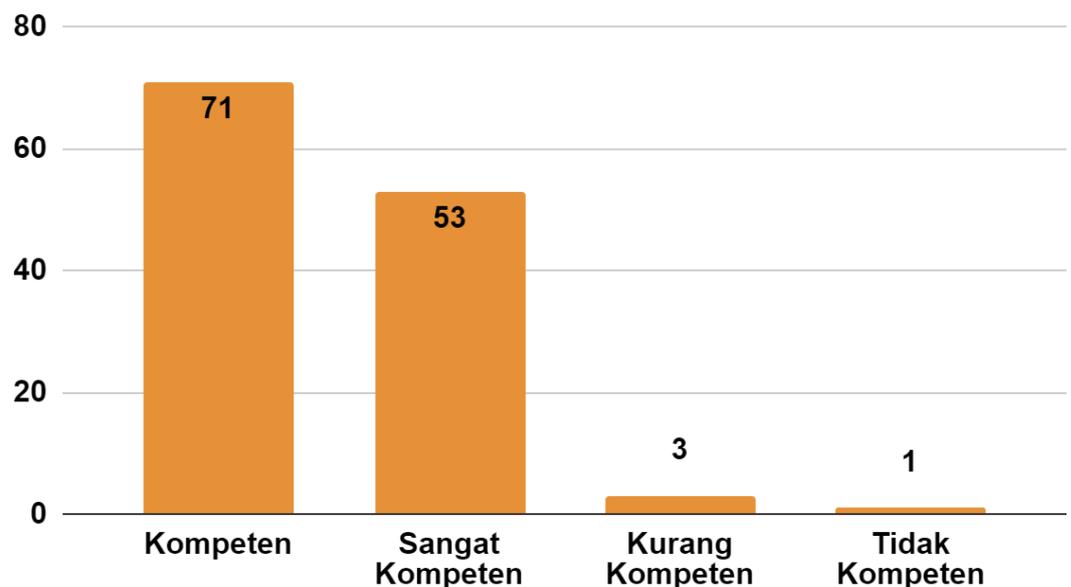
5. Kesesuaian Produk Pelayanan yang Tercantum dalam Standar Pelayanan dengan Hasil



f. Kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.

Sebagian responden beranggapan bahwa petugas pelayanan BNNP DKI Jakarta memiliki kompetensi untuk melakukan pelayanan publik yang kompeten (71 orang) dan sangat kompeten (53 orang), kurang kompeten (3 orang) dan tidak kompeten (1 orang). Hal ini menunjukkan bahwa secara umum setiap petugas pelayanan BNNP DKI Jakarta sudah memiliki kompetensi yang baik dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas dan fungsinya.

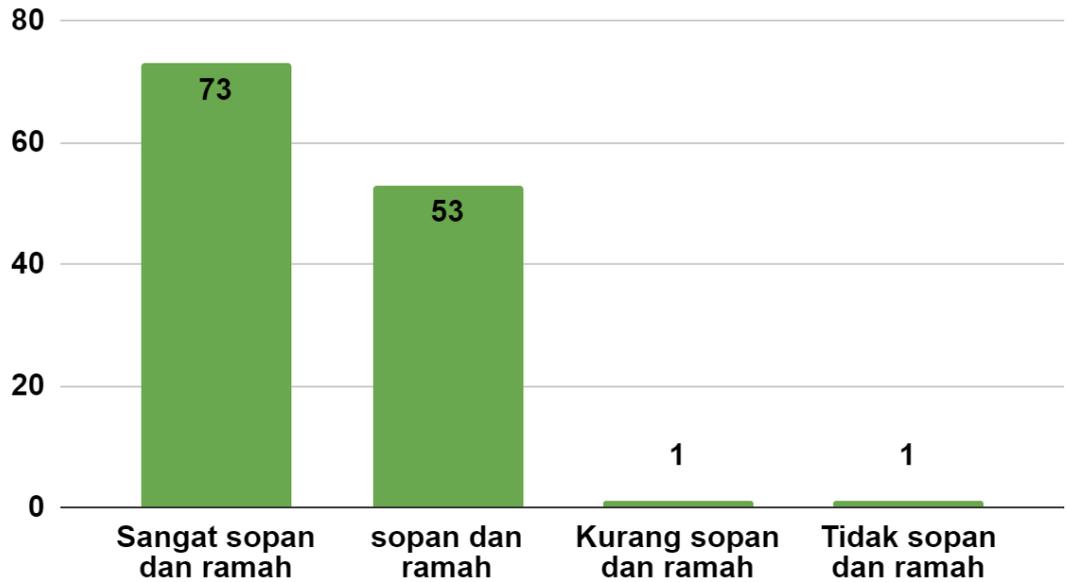
6. Kompetensi/ Kemampuan Petugas Pelayanan



g. Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.

Mayoritas responden menganggap petugas pelayanan BNNP DKI Jakarta bersikap sangat sopan dan ramah kepada masyarakat penerima layanan. Hal ini dibuktikan dengan 73 orang responden yang menyebutkan bahwa petugas BNNP DKI Jakarta bersikap sangat sopan dan ramah, serta 53 orang responden menganggap petugas pelayanan sopan dan sangat ramah. 1 orang kurang sopan dan ramah, dan 1 orang tidak sopan dan ramah.

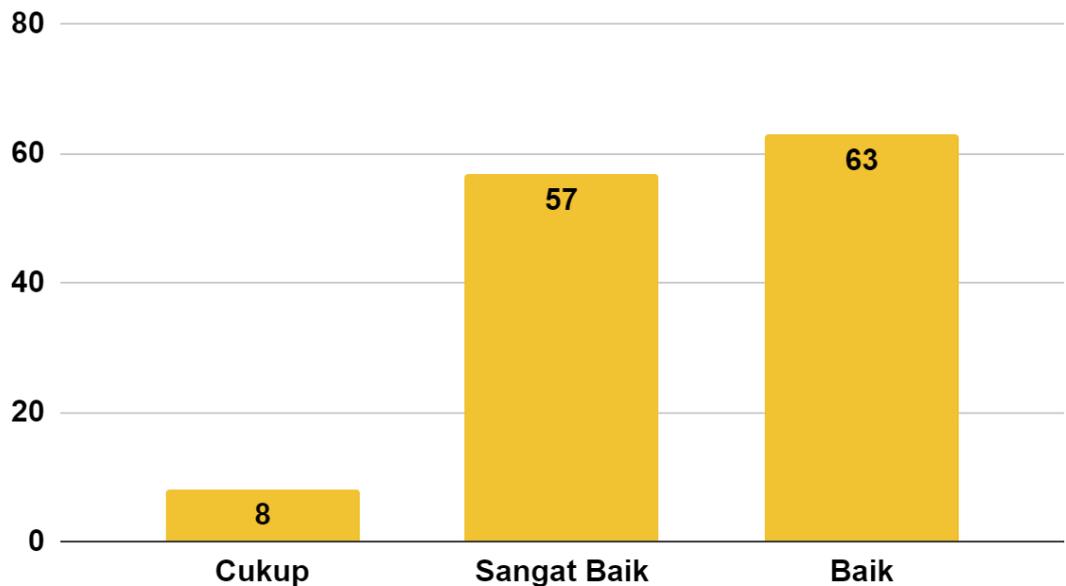
7. Perilaku Petugas Pelayanan



h. Kualitas sarana dan prasarana.

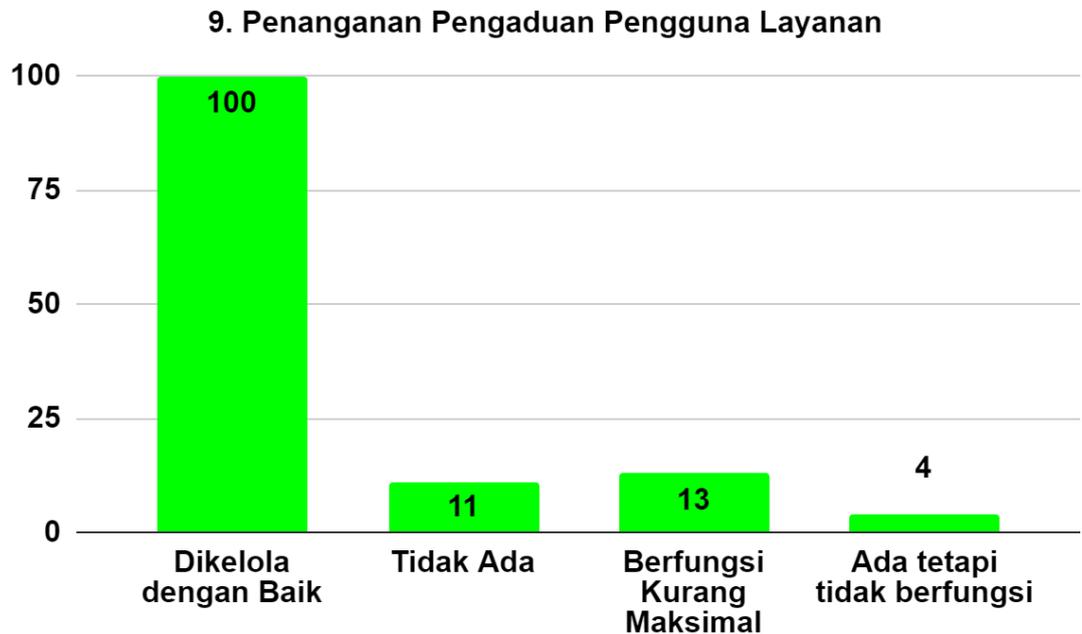
Responden menyampaikan bahwa bahwa sarana dan prasarana pelayanan BNNP DKI Jakarta baik 63 orang, sangat baik 57 orang dan 8 orang yang menganggap sarana dan prasarana pelayanan berkualitas cukup.

8. Kualitas Sarana dan Prasarana



i. Penanganan pengaduan pengguna layanan.

Mayoritas responden menganggap pengaduan pengguna layanan sudah dikelola dengan baik (100 orang), sedangkan sebagian kecil menganggap penanganan pengaduan berfungsi kurang maksimal (13 orang), tidak ada (11 orang) dan ada tapi tidak berfungsi (4 orang).



j. Saran dan masukan

Tercatat 128 orang responden SKM yang memberikan saran untuk perbaikan layanan BNNP DKI Jakarta. Saran tersebut bersifat positif maupun kritik untuk membangun pelayanan yang lebih baik lagi. Adapun saran tersebut dapat dirangkum dalam tabel di bawah ini.

JENIS LAYANAN	SARAN
Penyuluhan	<ul style="list-style-type: none"> • Sudah cukup, sangat keren • Perlu diperbanyak dan dilakukan secara rutin penyuluhan di sekolah-sekolah, masyarakat dengan waktu yang cukup • Lebih bervariasi dalam menyampaikan materi penyuluhan tentang narkoba dan cara penanganannya dalam publik • Materi dapat diakses untuk dipelajari dan disebarluaskan untuk mengedukasi siswa atau masyarakat
Konsultasi Hukum	<ul style="list-style-type: none"> • Melibatkan masyarakat dalam upaya penegakan hukum • Lebih tegas menangani masalah narkoba tidak memandang kalangan atas maupun bawah, harus menjalani sesuai dengan aturan yang ada secara tegas dan jujur
Rehabilitasi	<ul style="list-style-type: none"> • Meningkatkan aksesibilitas layanan, memperluas jangkauan layanan termasuk membuka lebih banyak pusat rehabilitasi dan konsultasi diberbagai lokasi strategis di Jakarta
SKHPN	<ul style="list-style-type: none"> • Harus detail mengenai informasi pembayaran • Kalo bisa gratis lebih baik • Saran saya untuk mengurangi tarif karena cukup mahal. Terima kasih
Layanan Umum	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkatkan profuktifitas kerja • Tingkatkan kemampuan personil • Kontak telpon kantor tidak ada yang merespon • Kebersihan dan kelengkapan di toilet ditingkatkan • Mengawasi anak magang untuk bersikap sopan dan ramah

III. Hasil Penyusunan Indeks

Data akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan BNNP DKI Jakarta, disusun dengan materi utama sebagai berikut.

a. Indeks setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk

setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur). Adapun nilai unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh setiap unsur pelayanan pada BNNP DKI Jakarta adalah sebagaimana tebal berikut:

No	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1.	Persyaratan	3,38
2.	Prosedur	3,34
3.	Waktu Pelayanan	3,26
4.	Biaya/Tarif	3,50
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,35
6.	Kompetensi Petugas	3,38
7.	Perilaku Petugas	3,55
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,38
9.	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	3,58

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut.

$(3,38 \times 0,11) + (3,34 \times 0,11) + (3,26 \times 0,11) + (3,50 \times 0,11) + (3,35 \times 0,11) + (3,38 \times 0,11) + (3,55 \times 0,11) + (3,38 \times 0,11) + (3,58 \times 0,11) = \text{Nilai Indeks (X)}$ adalah **3,41**.

Dengan demikian nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar
= $3.41 \times 25 = \mathbf{85.22}$
- Mutu pelayanan = **A**
- Kinerja unit pelayanan = **Sangat Baik**

b. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

Nilai Indeks Survei Kepuasan Masyarakat

No	Unsur SKM	NRR per Unsur	NRR Tertimbang per Unsur
1.	Persyaratan	3,38	0,37
2.	Prosedur	3,34	0,37
3.	Waktu Pelayanan	3,26	0,36
4.	Biaya/Tarif	3,50	0,39
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,35	0,37
6.	Kompetensi Petugas	3,38	0,37
7.	Perilaku Petugas	3,55	0,39
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,38	0,38
9.	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	3,58	0,40
Nilai Indeks		30,71	3,41
Nilai Indeks setelah dikonversi (NI x 25)			85,22

Dari hasil Survey Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan Satuan Kerja BNNP DKI Jakarta, diperoleh data bahwa terdapat unsur terendah yang perlu dievaluasi yaitu waktu Pelayanan mendapatkan indeks = 3,26

BAB IV PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana dalam bahasan hasil survei, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara umum kualitas pelayanan dalam unit BNNP DKI Jakarta dipersepsikan **Sangat Baik** oleh para pengguna layanan pada Periode II bulan April s.d Juni 2024. Hal ini terlihat dari hasil/pencapaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh berada pada nilai interval konversi 88,31 – 100. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh dari 9 (sembilan) unsur pelayanan adalah **85,22**.
2. Unsur **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** sudah menunjukkan hasil yang sangat baik, sedangkan unsur **waktu pelayanan** nilainya terendah dibandingkan dengan unsur-unsur pelayanan yang lainnya, dimana pencapaiannya berada pada nilai interval **3,41**.

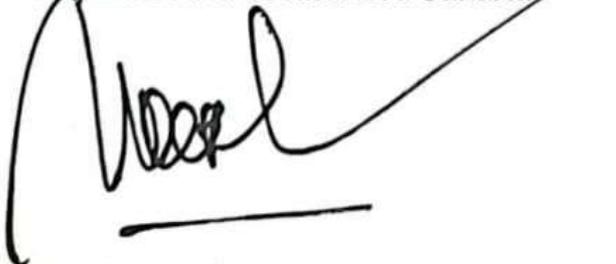
Rekomendasi

1. Perlu adanya tindak lanjut/upaya untuk meningkatkan unsur waktu pelayanan
2. Perlu dilakukan evaluasi Standar Operasional Prosedur (SOP) waktu pelayanan maupun evaluasi terhadap kinerja pegawai secara berkala agar pelayanan dapat dilakukan secepat mungkin.

Jakarta, Juni 2024

Mengetahui

Kepala BNN Provinsi DKI Jakarta



Dr. Nurhadi Yuwono, S.I.K., M.Si.,CHRMP

Sekretaris Zona Integritas



Afib Rizal, S.Sos, M.I.Kom, M.Si

**BADAN NARKOTIKA NASIONAL
PROVINSI DKI JAKARTA**

**DOKUMENTASI LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA UNIT LAYANAN BNN PROVINSI JAKARTA
PERIODE II BULAN APRIL S.D JUNI 2024**



Link Survei ditempel di pintu masuk tempat layanan SKHPN