

LAPORAN TAHUN 2025
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN
PUSAT LABORATORIUM NARKOTIKA BNN



BADAN NARKOTIKA NASIONAL
TAHUN 2025

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 menegaskan pentingnya keterlibatan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Ketentuan ini bertujuan untuk menciptakan pelayanan yang adil, transparan, dan akuntabel.

Sebagai tindak lanjut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi menerbitkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yang menjadi acuan bagi instansi pemerintah untuk mengukur kinerja pelayanan berdasarkan penilaian masyarakat.

Dalam rangka memenuhi amanat tersebut, satuan kerja di lingkungan Badan Narkotika Nasional (BNN) melaksanakan SKM secara berkala. Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan SKM Tahun 2025 (periode Januari - Desember), yang mencakup proses pelaksanaan survei, hasil pengukuran, analisis, serta rekomendasi perbaikan guna peningkatan kualitas layanan.

B. Dasar Pelaksanaan

Pelaksanaan SKM mengacu pada sejumlah regulasi yang menjadi landasan hukum penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Adapun peraturan yang menjadi acuan dalam pelaksanaan SKM adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

C. Tujuan dan Sasaran

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat berdasarkan pengukuran pendapat mereka terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang diberikan, dengan sasaran dilakukannya survei tersebut adalah:

1. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di lingkungan BNN.
2. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

D. Prinsip

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

1. **Transparan:** Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
2. **Partisipatif:** Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
3. **Akuntabel:** Hal-hal yang diatur dalam survei kepuasan masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
4. **Berkesinambungan:** Survei kepuasan masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
5. **Keadilan:** Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan, dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.
6. **Netralitas:** Dalam melakukan survei kepuasan masyarakat, penyelenggara tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

E. Ruang Lingkup

Ruang lingkup SKM periode tahun 2025 meliputi berbagai jenis pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pusat Laboratorium Narkotika BNN kepada masyarakat. Secara keseluruhan, terdapat 7 (tujuh) jenis pelayanan yang menjadi cakupan survei.

Tabel 1.1. Jenis Pelayanan Publik

NO	LAYANAN	KETERANGAN
1	<i>Layanan Projustitia</i>	Uji Kualitatif Laboratorium Sampel Narkotika, Psikotropika, Prekursor dan Bahan Adiktif Lainnya Kecuali Tembakau dan Alkohol nol rupiah (projustisia)
2	Uji Kualitatif Berbayar	Uji Kualitatif Laboratorium Sampel Narkotika, Psikotropika, Prekursor dan Bahan Adiktif Lainnya Kecuali Tembakau dan Alkohol berbayar (masy umum).
3	Praktik Peningkatan Keterampilan Uji Laboratorium Narkoba (PPKULN) Nol Rupiah	Praktik Peningkatan Keterampilan Uji Laboratorium Narkoba di Pusat Laboratorium Narkotika Badan Narkotika Nasional dengan tarif nol rupiah untuk siswa / mahasiswa berprestasi
4	Praktik Peningkatan Keterampilan Uji Laboratorium Narkoba (PPKULN) Berbayar	Praktik Peningkatan Keterampilan Uji Laboratorium Narkoba di Pusat Laboratorium Narkotika Badan Narkotika Nasional dengan tarif berbayar untuk Mahasiswa dan Tenaga Laboratorium Narkotika untuk Instansi Pemerintah
5	Penggunaan Instrumen	Layanan Penggunaan Instrumen untuk keperluan analisis.
6	Penyelenggara Uji Profisiensi	Layanan PUP merupakan layanan uji profisiensi yang diberikan kepada laboratorium pengujian narkotika yang bertujuan untuk mengetahui unjuk kerja laboratorium tersebut
7	Layanan Profiling Narkotika	Layanan profiling narkotika merupakan layanan pengujian non-projustisia yang dilaksanakan berdasarkan permintaan Deputi atau Pejabat berwenang di lingkungan BNN maupun Polri yang bertujuan untuk mengidentifikasi karakteristik fisik dan kimia narkotika

F. Keterbatasan Survei

Belum adanya penambahan pusat laboratorium narkotika bnn daerah sebagai sub satker dalam aplikasi admin SKM BNN menyebabkan tim survey kesulitan untuk menganalisa survey daerah yang masuk sehingga survey hanya bisa dianalisa berdasarkan jenis layanan gabungan seluruh pusat laboratorium narkotika BNN di lido dan di daerah.

BAB II

METODE PENELITIAN

A. Desain Studi

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei potong lintang (*cross-sectional*) yang dilakukan pada satu titik waktu. Data dikumpulkan melalui kuesioner *self-administered* yang diisi mandiri oleh responden setelah menerima layanan. Populasi survei adalah masyarakat pengguna layanan terkait, dengan pemilihan responden yang mewakili kelompok yang memiliki pengalaman langsung guna memastikan penilaian mencerminkan kualitas layanan secara nyata.

B. Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data SKM dilakukan secara *online* terpusat melalui portal web *survei.bnn.go.id*. Berikut adalah prosedur pengumpulan data SKM.

1. Penyediaan Akses Kuesioner

Kuesioner digital disediakan melalui portal *survei.bnn.go.id*, dan satuan kerja bertanggung jawab memastikan kuesioner dapat diakses oleh responden.

2. Pemberian Kuesioner kepada Responden

Kuesioner disampaikan segera setelah layanan diterima, melalui tautan yang dibagikan petugas atau ditampilkan di media informasi lokasi layanan.

3. Penjelasan Singkat kepada Responden

Petugas memberikan informasi bahwa pengisian kuesioner bersifat sukarela dan bertujuan menilai kualitas layanan, tanpa mendampingi atau mengarahkan jawaban untuk menjaga objektivitas.

4. Pengisian Kuesioner Secara Mandiri

Responden mengisi kuesioner secara mandiri menggunakan perangkat pribadi atau yang disediakan, dengan waktu pengisian sekitar 5–10 menit.

5. Pengelolaan dan Rekapitulasi Data

Data terekam otomatis dalam sistem, kemudian dikompilasi dan dianalisis sebagai dasar penyusunan laporan SKM.

C. Unsur/ Variabel Penilaian

Unsur atau variabel pada SKM ini didasarkan pada PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari 9 unsur. Penjelasan definisi dari masing-masing unsur penilaian disajikan pada tabel berikut.

Tabel 2.1. Unsur Penilaian dalam Survei Kepuasan Masyarakat

NO	UNSUR	KODE	DEFINISI
1	Persyaratan	U1	Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	U2	Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan
3	Waktu Penyelesaian	U3	Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4	Biaya/Tarif	U4	Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan penyelenggara dan masyarakat.
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	U5	Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6	Kompetensi Petugas/ Kualitas Website	U6	Untuk layanan <i>offline</i> , dinilai kompetensi petugas yaitu kemampuan meliputi pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman. Untuk layanan <i>online</i> , dinilai kualitas website yaitu keandalan, kemudahan, kejelasan, dan konsistensi fungsi layanan.
7	Perilaku Petugas/ Kemudahan Akses	U7	Untuk layanan <i>offline</i> , yang dinilai adalah perilaku petugas dalam melayani; sedangkan untuk layanan <i>online</i> , yang dinilai adalah kemudahan masyarakat dalam mengakses layanan secara digital.
8	Penanganan Pengaduan	U8	Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9	Sarana dan Prasarana	U9	Segala sesuatu yang digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan dan yang menjadi penunjang utama terselenggaranya suatu proses.

D. Pengolahan dan Analisis Data

Teknik analisis data dalam pengukuran SKM ini menggunakan statistik deskriptif. Sembilan unsur penilaian dituangkan dalam kuesioner yang terdiri dari sembilan pertanyaan dengan empat pilihan jawaban pada Skala Likert bernilai 1 sampai 4. Pengolahan data kepuasan dilakukan menggunakan nilai rata-rata tertimbang untuk setiap unsur pelayanan, dengan bobot yang sama pada semua unsur dalam perhitungan survei. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

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

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

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:

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Kategori/kriteria mutu pelayanan ditentukan sesuai dengan PermenPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, sebagai berikut:

Tabel 2.2. Kategori Mutu Pelayanan Berdasarkan PermenPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100	A	Sangat Baik

BAB III

HASIL SURVEI

KEPUASAN MASYARAKAT

A. Karakteristik Responden

Sebagai upaya memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, survei ini juga mengidentifikasi karakteristik dasar para responden. Karakteristik tersebut meliputi aspek demografis seperti usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan jenis pekerjaan. Informasi ini berguna untuk melihat kecenderungan profil pengguna layanan serta relevansi hasil survei dengan segmen masyarakat yang dilayani.

Tabel 3.1. Karakteristik Responden

NO	KARAKTERISTIK	KATEGORI	JUMLAH	PRESENTASE
1	Kelompok Usia	14-19 tahun	3	1,08%
		20-34 tahun	149	53,41%
		35-49 tahun	122	43,73%
		50-64 tahun	3	1,08%
		65+ tahun	2	0,72%
		Total	279	100,0%
2	Jenis Kelamin	Laki-Laki	163	58,42%
		Perempuan	116	41,58%
		Total	279	100,0%
3	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0,00%
		SD/ sederajat	0	0,00%
		SMP/ sederajat	0	0,00%
		SMA/ sederajat	104	37,28%
		Diploma	9	3,23%
		Strata 1	149	53,41%
		Strata 2 ke atas	17	6,09%
		Total	279	100,0%

NO	KARAKTERISTIK	KATEGORI	JUMLAH	PRESENTASE
4	Pekerjaan	Pelajar/ Mahasiswa	15	5,38%
		ASN	23	8,24%
		PPNPN	10	3,58%
		TNI/ Polri	196	70,25%
		Wirausaha	1	0,36%
		Pegawai Swasta	13	4,66%
		Wiraswasta	7	2,51%
		Mengurus Rumah Tangga	1	0,36%
		Pegawai BUMN/ BUMD	2	0,72%
		Pekerja Sosial	0	0,00%
		Petani/ Nelayan/ Pedagang	0	0,00%
		Buruh/ Kuli Bangunan	0	0,00%
		Content Creator	0	0,00%
		Tidak Bekerja	3	1,08%
		Guru	8	2,87%
Total	279	100,0%		

B. Indeks Kepuasan Masyarakat Menurut Jenis Layanan

Analisis nilai IKM pada bagian ini disajikan berdasarkan jenis layanan yang diberikan kepada masyarakat. Seluruh survey dibagi menjadi tiga bagian, gabungan, Lido dan daerah. Hasil penghitungan disajikan pada tabel berikut.

Tabel 3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat Menurut Jenis Layanan Gabungan

NO	LAYANAN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	RATA-RATA	IKM Per Layanan	Kategori
1	Layanan Projustitia	3,80	3,80	3,77	3,75	3,79	3,81	3,85	3,90	3,77	3,81	95,13	A
2	Uji Kualitatif Berbayar	3,54	3,57	3,54	3,49	3,46	3,54	3,66	3,80	3,46	3,56	89,05	A
3	Praktik Peningkatan Keterampilan Uji Laboratorium Narkoba (PPKULN)	3,63	3,56	3,44	3,31	3,38	3,63	3,56	3,69	3,69	3,54	88,54	A

NO	LAYANAN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	RATA-RATA	IKM Per Layanan	Kategori
	Berbayar												
4	Penyelenggara Uji Profisiensi	3,73	3,55	3,36	3,45	3,73	3,55	3,45	3,91	3,73	3,61	90,15	A
5	Penggunaan Instrumen	4,00	4,00	3,60	3,20	3,80	3,80	4,00	4,00	3,80	3,80	95,00	A
6	Layanan Profiling Narkotika	3,50	3,67	3,72	3,39	3,61	3,78	3,72	3,83	3,78	3,67	91,67	A
RATA - RATA		3,74	3,75	3,70	3,65	3,71	3,75	3,78	3,87	3,73	3,74	93,57	A

Berdasarkan hasil survei, diperoleh nilai rata-rata SKM gabungan sebesar **93,57**, yang termasuk dalam kategori **A (Sangat Baik)** dan melibatkan sebanyak 101 responden. Dari total 6 jenis layanan yang disurvei, meskipun beberapa responden memberikan nilai kurang baik, seluruh 6 layanan tersebut masuk ke kategori **A (Sangat Baik)**. Rentang nilai SKM yang diperoleh berada pada kisaran 88 hingga 100, yang memberikan gambaran mengenai variasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Seluruh data survey yang masuk didapat dari responden di Pusat Lido dan di daerah yang terbagi menjadi 3 unit daerah (Deli serdang, baddoka dan samarinda). Dari hasil survey diperoleh pula nilai SKM dari daerah seperti berikut :

Tabel 3.3. Indeks Kepuasan Masyarakat Menurut Jenis Layanan Daerah

NO	LAYANAN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	RATA-RATA	IKM Per Layanan	Kategori
1	Layanan Projustitia	3,87	3,88	3,86	3,82	3,85	3,89	3,89	3,98	3,86	3,88	96,92	A
2	Uji Kualitatif Berbayar	3,62	3,71	3,57	3,52	3,52	3,67	3,71	3,76	3,52	3,62	90,61	A
RATA - RATA		3,82	3,85	3,80	3,76	3,78	3,85	3,86	3,93	3,79	3,83	95,66	A

Berdasarkan hasil survei, diperoleh nilai rata-rata SKM Daerah sebesar **95,66**, yang termasuk dalam kategori **A (Sangat Baik)** dan melibatkan sebanyak 101 responden. Dari total 2 jenis layanan yang disurvei, secara rerata semua jenis layanan masuk ke kategori **A (Sangat Baik)**. Rentang nilai SKM yang diperoleh berada pada kisaran 90 hingga 100, yang memberikan gambaran mengenai variasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan

C. Indeks Kepuasan Masyarakat Menurut Unsur Penilaian

Selain dianalisis berdasarkan jenis layanan, SKM juga mengukur kepuasan berdasarkan unsur-unsur pelayanan publik yang telah ditetapkan, dalam pedoman penyusunan SKM. Penilaian unsur pelayanan mengacu pada sembilan indikator sebagaimana tercantum dalam PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017. Analisis dalam bagian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam tiap aspek layanan.

Tabel 3.5. Indeks Kepuasan Masyarakat Menurut Unsur Penilaian

NO	UNSUR PENILAIAN	NILAI IKM	KATEGORI
1	Persyaratan	93,55	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	93,64	A
3	Waktu Penyelesaian	92,47	A
4	Biaya/Tarif	91,22	A
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	92,83	A
6	Kompetensi Petugas / Kualitas Website	93,82	A
7	Perilaku Petugas/ Kemudahan Akses	94,62	A
8	Penanganan Pengaduan	96,77	A
9	Sarana dan Prasarana	93,19	A

Berdasarkan hasil survei, diketahui bahwa dari sembilan unsur penilaian, unsur yang memperoleh nilai tertinggi adalah Penanganan Pengaduan, dengan nilai sebesar **96,77** Sementara itu, nilai terendah diperoleh pada unsur Biaya/Tarif dengan nilai sebesar **91,22**. Hasil ini mencerminkan kualitas layanan saat ini dan menunjukkan perlunya perbaikan berkelanjutan pada aspek yang dinilai lebih rendah.

Dalam penanganan analisa survey kepuasan masyarakat Tahun 2025 ini tim survey pusat laboratorium narkotika menemukan beberapa saran, sebagai berikut :

Nomor Survey	Pengaduan & Saran
Survey No.1	pelayanan sangat bagus
Survey No.2	Jos, pelayanan mantap
Survey No.3	pelayanan sangat bagus
Survey No.4	Pertahankan, Sukses terus
Survey No.5	bagus pelayanannya mantap
Survey No.6	pelayanan sudah bagus dipertahankan
Survey No.7	Pertahankan, Good Job
Survey No.8	pelayanan sudah baik
Survey No.9	Pertahankan, Sukses terus
Survey No.10	luar biasa pelayanannya
Survey No.11	Pertahankan dan Sukses selalu
Survey No.12	Sukses terus dan pertahankan
Survey No.13	pelayanan sangat baik
Survey No.14	Sukses Terus. Mantap
Survey No.15	Untuk Kuota Pendaftaran Agar Lebih Diperbanyak
Survey No.16	Sudah Sesuai yang diharapkan
Survey No.17	Saran dari saya agar penyedia layanan lab dapat menguji dengan kuantitatif
Survey No.18	dilakukan pengujian secara kuantitatif
Survey No.19	Semoga bisa melakukan analisis kuantitatif untuk kedepannya
Survey No.20	Diadakan juga pelayanan uji kuantitatif
Survey No.21	Harapan kedepannya puslab bnn mengadakan seminar di univ-univ di indonesia
Survey No.22	Tetap semangat dan sukses selalu
Survey No.23	SUDAH SANGAT BAIK TETAP DIPERTAHANAKAN
Survey No.24	Jika bisa jumlah kuota untuk cek bb projus lebih banyak
Survey No.25	semoga kuota harian diperbanyakn

Survey No.26	Tidak ada sudah sangat baik
Survey No.27	PELAYANAN SANGAT BAIK
Survey No.28	PELAYANAN YANG SANGAT JOSS
Survey No.29	PERTAHANKAN LUAR BIASA
Survey No.30	perbanyak lagi penerimaan uji lab
Survey No.31	Perbanyak kembali untuk uji lab projus
Survey No.32	Baik sekali dalam pelayanan projus untuk
Survey No.33	Untuk kuota projus agar di perbanyak
Survey No.34	Pelayanan Lab sudah bagus
Survey No.35	Kesempatan ini sudah baik bagi saya untuk mengetahui lebih lanjut dan menambah wawasan serta kesadaran
Survey No.36	Para karyawan Puslabfor BNN Baddoka sul-sel memberikan pelayanan terbaik dan tepat waktu
Survey No.37	Pertahankan kalau masih bisa ya ditingkatkan lagi
Survey No.38	tidak ada yang dapat disarankan.....
Survey No.39	Baik dan baik sekali pelayanan
Survey No.40	Sangat amat baik pelayanan
Survey No.41	Tingkatkan SOP pelayanan
Survey No.42	Sangat Baik dan Mantap sekali
Survey No.43	Terima kasih atas pelayanannya
Survey No.44	Pelayanan dan sistem berjalan dengan sangat baik.
Survey No.45	Baik dan berkualitas
Survey No.46	Pelayanannya sangat baik, petugas rama dan melayani dengan baik.
Survey No.47	manyala bnn samarinda
Survey No.48	Tingkatkan pelayanan sesuai SOP
Survey No.49	pertahankan mutu dan pelayanan uji lab
Survey No.50	Untuk pelayanan di BNN sudah baik
Survey No.51	sudah sangat baik pelayannya, Klo memungkinkan, bisa diberikan hasil sementara untuk

	kelengkapan pengajuan status sita di Kejaksaan Negeri ,
Survey No.52	karena diperusahaan rempat saya bekerja membutuhkan surat bebas narkoba setiap tahunnya jadi dari segi biaya menjadi terasa berat
Survey No.53	Pelayanannya sudah sangat baik dan tolong dipertahankan atau ditingkatkan lagi ketahap yang lebih baik lagi
Survey No.54	Ilmu yg diberikan sangat bermanfaat. Terimakasih
Survey No.55	Semoga ke depannya punya lahan parkir kendaraan roda 2 dan 4.. Agar terlihat lebih rapi
Survey No.56	Pelayanan Puslabfor BNN Baddoka Makassar sangat memuaskan
Survey No.57	Pelayanannya bagus dan ramah pertahankan
Survey No.58	Terima kasih pelayanannya sudah maksimal
Survey No.59	Proses dengan sangat baik
Survey No.60	kuota dan pendaftar di perbanyak
Survey No.61	Tingkatkan profesionalisme kinerja dalam memberantas Narkotika sampai keakar akarnya
Survey No.62	pendaftaran ditambah
Survey No.63	Terima kasih atas pelayannya,
Survey No.64	Di pertahankan kalau perlu di tingkatkan lagi
Survey No.65	cukup baik sudah baik
Survey No.66	Pertahankan kualitas pelayanan yg sangat baik
Survey No.67	Pertahankan dan tingkatkan
Survey No.68	Pelayanan Laboratorium BNN Baddoka Makassar sangat baik
Survey No.69	jadwal pendaftaran ditambah
Survey No.70	tidak ada kritik dan saran
Survey No.71	Tahun ini penyelenggaraan PUP oleh PUSLAB BNN semakin baik. Semoga makin bisa meningkat untuk tahun depan.
Survey No.72	Semangat semoga Lab BNNP memertahankan Prestasinya
Survey No.73	sangat puas atas pelayanan dari badan Narkotika Nasional
Survey No.74	Sebaiknya buka sampai sore
Survey No.75	Alangkah baiknya jam buka lebih di perpanjang lagi
Survey No.76	Terimakasih Atas Pelayanan yang diberikan

Survey No.77	Pertahankan kualitas yang sudah baik ini
Survey No.78	Pelayanan Uji Profisiensi sangat membantu lab kami untuk persyaratan uji banding antar laboratorium
Survey No.79	Penyelenggaraan sudah baik terima kasih
Survey No.80	Sudah berjalan baik agar dipertahankan
Survey No.81	Kami Sebagai Penyidik Polri Sangat sangat terbantu dengan kehadiran lab narkotika BNN di wilayah kami, Terima Kasih BNN
Survey No.82	Fast respon dan mempermudah komunikasi serta pelayanan yang humble
Survey No.83	pelayanan sangat memuaskan, dan penjelsan dari staf dan security cukup baik
Survey No.84	Meningkatkan kerjasama dalam pengadaan standar pengujian narkotik
Survey No.85	Pelayanannya sangat keren dan harmonis
Survey No.86	Petugas sudah sangat ramah dan sopan. Saran ; jam operasinal agar bisa lebih dimajukan
Survey No.87	Pertahankan performa yang sudah ada
Survey No.88	mudah2an ditambah kuotanya
Survey No.89	sangat baik dan profesional
Survey No.90	sudah berjalan dengn baik
Survey No.91	semua pelayanan sangat memuaskan dan bagus
Survey No.92	cara penggunaan nya harus diperhatikan
Survey No.93	Pelayanan maksimal dapat membantu masyarakat memerangi narkoba
Survey No.94	Pertahankan pelayanannya
Survey No.95	Masyaallah sangat ramah dan baik pegawainya
Survey No.96	Pertahankan semua sudah sangat baik
Survey No.97	Lanjutkan yang sudah baik tingkatkan inovasi untuk sesuatu yang lebih baik lagi
Survey No.98	Bnn ini sangat baik dalam mengelola pendaftaran yang dimana sangat dibutuhkan bagi seluruh nya
Survey No.99	Pengelola dalam pendaftaran sangat efisien
Survey No.100	untuk submit hasil OUP mungkin bisa dibuat form digital dan tidak ditulis tangan lagi
Survey No.101	Sangat cepat dan ramah
Survey No.102	Semoga untuk kedepan biaya administrasi diturunkan lagi

Survey No.103	Pelayanan yang sangat baik, semoga dipertahankan trus
Survey No.104	semuanya baik, belum ada kritik dan saran
Survey No.105	Sangat Cukup dan Sangat Baik
Survey No.106	sangat cukup dan sangat memuaskan
Survey No.107	Sangat cukup dan memuaskan
Survey No.108	tidak ada, pelayanan nya sudah sangat bagus.
Survey No.109	pelayanan cukup memuaskan
Survey No.110	ADAKAN SNACK UNTUK TAMU
Survey No.111	Semoga Pro Justitia lebih diperbanyak lagi layanannya
Survey No.112	semoga pro justitia lebih banyak pelayanannya
Survey No.113	Pertahankan kualitas dan pelayanan BNN Layanan Lab Projustitia
Survey No.114	Sukses selalu BNN RI
Survey No.115	tingkatkan dan lanjutkan
Survey No.116	Pelayanan baik dan sangat cepat
Survey No.117	BAGUS DAN SANGAT MEMBANTU UNTUK PELAYANAN UJI LAB DIWILAYAH KALIMANTAN TIMUR
Survey No.118	LAYANAN YANG SUNGGUH MEMUDAHKAN UNTUK PENGUJIAN LAB DIWILAYAH KALIMANTAN TIMUR
Survey No.119	Sangat baik dan semoga pengguna narkoba di sekitar kita terselesaikan
Survey No.120	TAMBAHKAN KUOTA LAYANAN PROJUSTITIA
Survey No.121	Pelayanan sangat ramah dan pastinya cepat dan mudah dan sopan terhadap setiap orang trimaksih banyak atas pelayanan yang sangat baik terus maju bnn kota malang ku
Survey No.122	SANGAT MEMBANTU UNTUK PELAYANAN CEK SAMPEL
Survey No.123	Layanan tes narkotika sudah dilaksanakan dengan baik.
Survey No.124	Pelayanan cepat dan sangat baik
Survey No.125	Pelaksanaan uji profesiensi sudah baik
Survey No.126	Pelayanan sudah baik dan tetap dipertahankan
Survey No.127	dipertahankan dan di tingkatkan
Survey No.128	terima kasih lab bnn cab Samarinda sangat membantu tugas kami diwilayah dengan layanan yang mudah dan tepat waktu

Survey No.129	Saya rasa sudah baik, dan hasil pemeriksaan cukup cepat tidak ada kritik dan saran
Survey No.130	Sudah sangat baik hanya perlu ditambah untuk layanan pemriksaan laboratorium narkotika
Survey No.131	Pelayanan sangat baik dan informasi pelayanan diterima sangat mudah.
Survey No.132	Sangat baik Dan sangat memuaskan
Survey No.133	Semoga selalu bermanfaat
Survey No.134	semoga pusliadatin semakin sukses dan pelayaan semakin ditingkatkan
Survey No.135	Semoga makin jaya dan tambah sukses kedepannya
Survey No.136	mantap. pelayanannya sudah mencakup dengan apa yang diperlukan
Survey No.137	Semoga BNN semakin jaya
Survey No.138	SEMOGA KEDEPAN MAKIN SUKSES DAN TAMBAH MENINGKAT PELAYANANNYA
Survey No.139	Lumayan baik dalam pelayanan
Survey No.140	Pelayanan sangat baik
Survey No.141	terima kasih banyak atas pelayanan yang baik
Survey No.142	semoga kedepannya terus dipertahankan
Survey No.143	Fasilitas dan pelayanan sangat baik
Survey No.144	Sejauh ini layanan diberikan dengan baik
Survey No.145	Hendaknya laboratorium bangunannya dekat dengan pusat kegiatan masyarakat di daerah Kota agar masyarakat bisa akses tidak hanya untuk uji lab tapi juga edukasi.
Survey No.146	Layanan yang sangat bagus dan sangat baik Sukses Selalu
Survey No.147	mantap semoga kedepannya BNNK Nunukan semakin lebih baik
Survey No.148	Tingkat kan pelayanan
Survey No.149	Terima Kasih Lab BBN Kaltim sangat membantu kami para penyidik di jajaran polda kaltim
Survey No.150	Agar dipertahankan dan ditingkatkan
Survey No.151	Layanan yang diberikan sudah baik.
Survey No.152	PELAYANAN SUDAH MAKSIMAL
Survey No.153	Di pertahankan dalam pelayanan
Survey No.154	Pelayanan sudah baik agar dipertahankan

Survey No.155	Terimakasih atas pelayanan yang diberikan
Survey No.156	Lebih di tingkatkan lagi
Survey No.157	Joss mantap lanjutkan jaya selalu
Survey No.158	Sudah sesuai dan memuaskan
Survey No.159	Pelayanan sudah cukup baik
Survey No.160	Pelayanan ramah dan luar biasa Good job maju terus
Survey No.161	Semuanya sudah mantap
Survey No.162	pelayanan baik dan memuaskan
Survey No.163	Terimakadiah pelayanan sangat baik dan di pertahankan
Survey No.163	Layanan sangat baik, dan memuaskan
Survey No.164	Sukses Selalu 🙏🙏🙏
Survey No.165	Pelayanan yang diberikan secara profesional sangat membantu kebutuhan perusahaan kami
Survey No.166	-
Survey No.167	-
Survey No.168	-
Survey No.169	-
Survey No.170	Sangat bagus pelayanan nya
Survey No.171	Pelayanan sgt bagu, staff ramah, satpam juga sgt membantu mengarahkan
Survey No.172	Sangat bagus terima kasih
Survey No.173	-
Survey No.174	pelayanan sangat bagus
Daerah	
Survey No.175	Lab BNN Tanah Merah Luar Biasa mempermudah proses Penyidikan Polri
Survey No.176	Kuota ditambah lagi perhari
Survey No.177	Bnn narkoba nasional dan lab samarinda sangat mantap dalam pelayanan
Survey No.178	Sudah berjalan baik agar dipertahankan

Survey No.179	Pertahankan pelayanan yg sudah baik
Survey No.180	Kualitas sarana dan prasarana sangat baik
Survey No.181	Pelayanan sudah baik dan dan sesuai dengan sop
Survey No.182	Pelayanan dan kecepatan dan kemudahan sudah bagus
Survey No.183	Bagus dan baik pelayanan meningkat, selalu profesional dalam menjalankan tugasnya
Survey No.184	Saran: untuk kuota pendaftaran lebih ditambah lg seperti yg terdahulu, dalam sehari kuota 5 berkas. Semoga lab bnn makin sukses dan jaya terus
Survey No.185	Pelayanan dari petugas sudah sangat baik, sangat membantu
Survey No.186	Terimakasih atas Pelayanan yang diberikan
Survey No.187	Tetap dipertahankan dengan semestinya
Survey No.188	BNN Sangat membantu Polri dalam uji Lab BB Narkotika sehingga proses penyidikan menjadi lebih cepat
Survey No.189	Terus berikan yang terbaik
Survey No.190	agar ditambah kuota pengujian Lab nya
Survey No.191	Tambah kuota pelayanan uji lab. projustitia nya
Survey No.192	sudah bagus dan ramah
Survey No.193	kualitas pelayanan dipertahankan dan semoga dapat ditingkatkan menjadi lebih baik
Survey No.194	Pelayanan BNN sangat profesional serta penuh totalitas, semoga sukses dan jaya selalu
Survey No.195	TIDAK ADA ALIAS CUKUP ATAU NIHIL
Survey No.196	SELALU BERIKAN PELAYANAN YANG TERBAIK, JAYA BNN SAMARINDA
Survey No.197	UNTUK PELAYANAN YANG DIBERIKAN SUDAH MAKSIMAL
Survey No.198	Sudah sangat bagus untuk pelayanan di labfor samarinda
Survey No.199	terimakasih atas pelayanan yang diberikan
Survey No.200	pelayanannya sudah sangat baik dan sangat ramah untuk lab samarinda kaltim
Survey No.201	Pelayanannya Sangat baik
Survey No.202	terima kasih mohon bantuannya
Survey No.203	Terimakasih semoga selalu terjalin kordinasi yang baik
Survey No.204	SANGAT PUAS DENGAN INFORMASI DAN PELAYANAN SANGAT SOPAN DAN BAIK.

Survey No.205	Terima kasih atas pelayanannya, responnya sangat baik
Survey No.206	Dipertahankan dan semakin baik lagi
Survey No.207	semoga laboratorium BNN ada di Balikpapan
Survey No.208	Pokoknya mantap Labfor BNN Baddoka
Survey No.209	Klo bisa kantornya berdekatan dengan BNNP Sulsel... karena jaraknya jauh... hehe
Survey No.210	Cukup dan pelayanan sangat memuaskan
Survey No.211	Pelayanan Sangat Bagus agar dipertahankan kalau perlu ditingkatkan
Survey No.212	Sangat memuaskan dimana pelayanan Lab BNN Baddoka sesuai dengan prosedur
Survey No.213	Sangat baik pelayanannya tetap di pertahankan
Survey No.214	Pelayanannya di pertahankan yg sdah baik
Survey No.215	Mantap tetap di pertahankan semuanya, semoga kedepan semakin sukses
Survey No.216	Agar Hasil Pemeriksaan bisa lebih cepat dari sebelumnya
Survey No.217	Tetap di pertahankan semangat
Survey No.218	Pelayanan Lab BNN Baddoka sangat memuaskan
Survey No.219	Dipertahankan propersional dan integritas petugas yg sudah mumpuni selama ini
Survey No.220	Sudah baik agar lebih ditingkatkan
Survey No.221	Pelayanan sudah baik
Survey No.222	Terbaiklah apalagi ada ibu theodora yang soft spoken cara bicarannya dan ramah terhadap pelayanannya
Survey No.223	Pelayanan sangat baik dan tidak ada calo maupun pungli
Survey No.224	Sangat baik dan nyaman
Survey No.225	sangat bagus, pertahankan
Survey No.226	Pelayanan ramah. Lokasi strategis di kota Lubuk Pakam
Survey No.227	Terima kasih atas pelayanannya.
Survey No.228	Tidak ada, pelayanan dan petugas cukup baik dalam komunikasi dan cukup membantu
Survey No.229	Tidak bisa ngprint di bnn
Survey No.230	Pelayanan sangat baik

Survey No.231	sudah bagus dan baik
Survey No.232	Sangat memuaskan untuk pelayanan pada unit
Survey No.233	Tetap konsisten pelayanannya
Survey No.234	Kuota / kuantitatif jumlah penerimaan sampling ditambah
Survey No.235	Terimakasih atas pelayanannya
Survey No.236	Pelayanannya bagus dan ramah. Agar dipertahankan
Survey No.237	Pelayanan sudah sangat baik dan memuaskan, agar dipertahankan
Survey No.238	Terima kasih atas kerjasamanya
Survey No.239	Sangat baik dan sangat memuaskan
Survey No.240	Agar dipertahankan dan ditingkatkan pelayanannya
Survey No.241	Saran untuk pelayanan sekarang ini sangat baik agar dipertahankan
Survey No.242	Semakin sukses lab bnn deli serdang sumatera utara
Survey No.243	Semakin baik Lab BNN Deli Serdang-Sumatera Utara
Survey No.244	Penambahan quota jumlah bahan pemeriksaan
Survey No.245	Sangat baik dan Ramah
Survey No.246	Untuk pelayanan kab BNNK Deli Serdang sangat baik
Survey No.247	Terimakasih atas pelayanannya
Survey No.248	Pelayanan sangat baik
Survey No.249	Pelayanan kab BNN Deli Serdang sangat bagus
Survey No.250	Ditingkatkan secara profesional dan proporsional
Survey No.251	Terimakasih atas pelayanannya
Survey No.252	Labfor Baddoka memang mantap
Survey No.253	Chat dan call center kdng lama di respon
Survey No.254	Sudah baik dan cukup untuk pelayanan penerimaan BB maupun mengambil BB
Survey No.255	Pelayanan sudah sangat baik
Survey No.256	Mungkin biaya PNPB bisa lebih murah jika memungkinkan

Survey No.257	Pertahankan dan tingkatkan
Survey No.258	Mantap sangat membantu dalam proses selanjutnya
Survey No.259	Pelayanannya agar dipertahankan jika perlu lebih ditingkatkan lagi. Jika perlu disediakan Cafe Mini agar pengunjung yg datang dapat menikmati sambil menunggu
Survey No.260	Dipertahankan dan semakin baik lagi
Survey No.261	PELAYANAN YANG DIBERIKAN SUDAH MAKSIMAL
Survey No.262	selama ini cukup baik tentang pelayanan
Survey No.263	tingkatkan pelayanan serta basmi narkoba
Survey No.264	THE BEST PELAYANANNYA SEMANGAT..
Survey No.265	saya sangat terbantu dengan adanya pelayanan BNN
Survey No.266	sangat baik pelayanan sangat baik
Survey No.267	Agar di tambahkan jam pelayanan
Survey No.268	pelayanan sangat baik harap dipertahankan
Survey No.269	pelayanan sudah cukup baik
Survey No.270	SEMOGA KEDEPANNYA BISA MENAMBAH KOUTA PENDAFTARAN
Survey No.271	PELAYANAN YANG MEMUASKAN
Survey No.272	PELAYANAN SUDAH MAKSIMAL
Survey No.273	sudah bagus semakin ditingkatkan
Survey No.274	Mantap . Si pertahankan dan di tingkatkan terus
Survey No.275	Terimakasih atas pelayanan yang sangat Sopan, selalu tingkatkan pelayanan yang terbaik.
Survey No.276	semoga kedepannya lebih banyak kouta penerimaan pelayanan uji lab
Survey No.277	Untuk sementara pelayanannya baik
Survey No.278	SANGAT BAIK DALAM PEAYANAN
Survey No.279	Pelayanan sangat baik

D. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP)

Selain Indeks Kepuasan Masyarakat, pada survey yang disebar ke responden, dapat pula dilakukan penilaian kualitas layanan. Data survey

dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3.5. Indeks Kepuasan Masyarakat Menurut Unsur Penilaian

NO	UNSUR PENILAIAN	NILAI IPKP	KATEGORI
1	Ketersediaan Informasi	89,75	A
2	Kesesuaian Persyaratan	93,55	A
3	Kemudahan Prosedur	93,64	A
4	Kecepatan Waktu	92,47	A
5	Kewajaran Biaya	91,22	A
6	Kesesuaian Standar Pelayanan	92,83	A
7	Kompetensi Petugas	93,82	A
8	Kesopanan / Keramahan Petugas	94,62	A
9	Penanganan Pengaduan Layanan	96,77	A
10.	Kualitas Sarana dan Prasarana	93,19	A

Berdasarkan hasil survei, diketahui bahwa rerata hasil akhir dari Survei IPKP adalah **93,19 (Kategori A (Sangat Baik))** dan dari sepuluh unsur penilaian, unsur yang memperoleh nilai tertinggi adalah Penanganan Pengaduan, dengan nilai sebesar **96,77** Sementara itu, nilai terendah diperoleh pada unsur Ketersediaan Informasi dengan nilai sebesar **89,75** Hasil ini mencerminkan kualitas layanan saat ini dan menunjukkan perlunya perbaikan berkelanjutan pada aspek yang dinilai lebih rendah.

E. Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK)

Penilaian survey Perilaku Anti Korupsi perlu dilakukan untuk menunjukkan persepsi atau kepuasan masyarakat terhadap budaya anti korupsi pada suatu lembaga/ instansi pemberi pelayanan publik. Hasil penilaian dapat ditunjukkan pada tabel dibawah ini :

Tabel 3.6. Indeks Perilaku Anti Korupsi

NO	UNSUR PENILAIAN	NILAI IPKP	KATEGORI
1	Diskriminasi Pelayanan	94,44	A
2	Prosedur / Kecurangan Pelayanan	93,95	A
3	Penerimaan Imbalan	94,44	A
4	Pungutan Liar	93,95	A
5	Praktik Percaloan	93,95	A

Berdasarkan hasil survei, diketahui bahwa rerata hasil akhir dari Survei IPAK adalah **94,08 (Kategori A (Sangat Baik))** dan dari lima unsur penilaian, unsur yang memperoleh nilai tertinggi adalah Diskriminasi Pelayanan, dan Penerimaan Imbalan dengan nilai sebesar **94,44** Sementara itu, nilai terendah diperoleh pada unsur Prsedur / Kecurangan Pelayanan, Praktik percaloan dan Pungutan Liar dengan nilai sebesar **93,95** Hasil ini mencerminkan kualitas layanan saat ini dan menunjukkan perlunya perbaikan berkelanjutan pada aspek yang dinilai lebih rendah

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Desember 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Pusat Laboratorium Narkotika BNN, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang SANGAT BAIK. Meskipun secara umum nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang didapat sudah sangat baik, sebagai penyelenggara layanan perlu tetap melakukan upaya untuk peningkatan kualitas pelayanan dan untuk mempertahankan dan/atau meningkatkan nilai IKM yang telah didapat.

2. Berdasarkan hasil analisis, diketahui bahwa Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) layanan gabungan yang diselenggarakan oleh Pusat Laboratorium Narkotika Badan Narkotika Nasional diperoleh adalah 93,57 dengan Mutu Pelayanan A dan Kinerja pelayanan SANGAT BAIK. Walaupun demikian, Pusat Laboratorium Narkotika tetap berkomitmen terus berusaha meningkatkan kualitas layanan untuk mempertahankan Nilai IKM yang telah didapat dengan melakukan inovasi sebagai upaya-upaya peningkatan dan menyelenggarakan layanan yang lebih cepat, mudah dan murah.

3. Selain itu hasil analisa Nilai Indeks Kepuasan masyarakat terbagi menjadi 2, yakni hasil IKM Pusat Laboratorium Narkotika BNN di Lido dan Daerah, dengan nilai Pusat Laboratorium Narkotika lido yang diperoleh : 92,31 dan kategori A (Sangat baik) serta nilai Pusat Laboratorium Narkotika di daerah yang diperoleh : 95,66 dan Kategori A (Sangat baik).

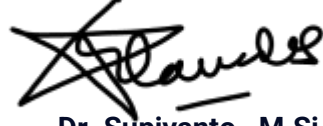
4. Pusat Laboratorium Narkotika BNN juga menganalisis survey Persepsi Kualitas Pelayanan dengan Nilai yang diperoleh : 93,19 dalam kategori A (Sangat Baik) dan Survey Persepsi Anti Korupsi dengan nilai yang diperoleh : 94,08 dalam kategori A (Sangat Baik).

B. Saran

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa saran yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

1. Untuk submit hasil OUP mungkin bisa dibuat form digital dan tidak ditulis tangan lagi
2. Untuk Kuota Pendaftaran Agar Lebih Diperbanyak Harapan agar disediakan lahan parkir roda 2 dan 4

Bogor, Desember 2025
**Kepala Pusat Laboratorium Narkotika
Badan Narkotika Nasional**



Dr. Supiyanto., M.Si