



# **LAPORAN PETUGAS SURVEI KEPUASAN PELANGGAN TERKAIT HASIL SURVEI KEPUASAN PELANGGAN PADA LAYANAN PUP DI LINGKUNGAN SATUAN KERJA PUSAT LABORATORIUM NARKOTIKA BADAN NARKOTIKA NASIONAL**

## **TAHUN 2024**



**Disusun Oleh :**  
**Pusat Laboratorium Narkotika BNN**

**LAPORAN HASIL SURVEI**  
**KEPUASAN PELANGGAN, ANTI KORUPSI DAN KUALITAS PELAYANAN**  
**TAHUN 2024**

**A. LATAR BELAKANG**

Pelayanan Publik merupakan salah satu unsur keberhasilan dalam implementasi *good governance*. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan pelanggan. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan pelanggan yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah yang menimbulkan ketidakpercayaan pelanggan. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Pelanggan kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Pelanggan dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai.

Untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diberlakukan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Dalam melaksanakan pelayanan publik pemerintah membentuk Organisasi Penyelenggara. Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undangundang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan.

Unsur yang mewakili terhadap kualitas pelayanan adalah unsur Persyaratan, Prosedur, Waktu Penyelesaian, Produk Spesifikasi Jenis Layanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan serta Sarana dan Prasarana. Unsur yang mewakili anti korupsi adalah unsur biaya. Dan untuk unsur yang membahas tentang Kepuasan Pelanggan adalah semua unsur.

Dalam rangka peningkatan pelaksanaan pelayanan, maka Menteri Pedayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi menetapkan Peraturan Menteri Pendayaagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Nomor 14 Tahun 2017

tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Tujuan pengukuran kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yaitu untuk mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada pelanggan, sehingga perlu dilakukan penilaian atas pendapat pelanggan terhadap pelayanan, Melalui penyusunan indeks kepuasan pelanggan. Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;

Sebagaimana amanat dalam peraturan tersebut, Pusat Laboratorium Narkotika BNN menetapkan indeks kepuasan pelanggan sebagai indikator kualitas pelayanan di dalam perencanaan strategis yang harus diukur secara berkala.

Sesuai dengan Peraturan Badan Narkotika Nasional Nomor 21 Tahun 2017 pelayanan yang diberikan oleh Pusat Laboratorium Narkotika BNN terdiri dari jasa pengujian sampel narkotika, sedangkan para penerima pelayanan merupakan penyidik narkoba BNN, penyidik instansi Kepolisian RI, penyidik TNI dan instansi lain yang membutuhkan pengujian narkotika guna kepentingan hukum.

Untuk menjaga serta meningkatkan kualitas pelayanan pengujian narkoba, perlu dilakukan monitoring pelaksanaan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan serta dilakukan evaluasi. Melalui kegiatan ini akan ditemukan kesenjangan-kesenjangan pada unsur-unsur pelayanan sehingga dapat ditindaklanjuti.

Sebagai upaya untuk memonitoring kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh Pusat Laboratorium Narkotika BNN, dilakukan survei dengan menggunakan kuisioner kepada para pelanggan yang mengujikan sampel selama tahun 2024.

Secara ringkas dijabarkan bahwa survei yang dilakukan mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayaagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Adapun laporan ini merupakan gambaran hasil monitoring dari bulan Juli hingga bulan September 2024.

## **B. DASAR**

Kegiatan ini dilaksanakan berdasarkan:

1. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2009 tentang Narkotika;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
4. Peraturan Presiden Nomor 23 tahun 2010 tentang Badan Narkotika Nasional;

5. Keputusan Menteri Pendayaagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
6. Peraturan Badan Narkotika Nasional Nomor 21 Tahun 2017 tentang Tata Cara Permintaan Pemeriksaan Dan Pengujian Laboratoris;
7. Peraturan Menteri Pendayaagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
8. Peraturan Kepala Badan Narkotika Nasional Nomor 1 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Narkotika Nasional.

### **C. MAKSUD DAN TUJUAN**

Maksud pelaksanaan kegiatan ini adalah memberikan informasi hasil evaluasi pelayanan yang dilaksanakan selama tahun 2024 pada Pusat Laboratorium Narkotika BNN sehingga dapat dijadikan sebagai masukan guna meningkatkan serta menjaga kualitas pelayanan yang dilaksanakan. Sedangkan tujuan penyusunan laporan ini adalah selain bagian dari pertanggungjawaban kinerja dan kegiatan untuk melengkapi pencapaian output monitoring dan evaluasi yang dilaksanakan selama tahun 2024 pada Pusat Laboratorium Narkotika BNN dan sebagai alat ukur untuk kualitas pelayanan Pusat Laboratorium Narkotika, mengukur perilaku korupsi di Pusat Laboratorium Narkotika dan menjadikan dasar rekomendasi peningkatan kualitas pelayanan di Pusat Laboratorium Narkotika.

### **D. TAHAPAN KEGIATAN**

Tahapan Kegiatan terdiri atas :

1. Tahap persiapan

Pada tahap persiapan kelompok kerja akan melakukan beberapa hal sebagai berikut :

- Menentukan jadwal penyebaran kuisioner 2024;
- Mengumpulkan informasi dan bahan yang dibutuhkan;
- Mencetak kuisioner;

2. Tahap pelaksanaan

Pada tahap pelaksanaan, kelompok kerja akan melaksanakan hal-hal sebagai berikut :

- Menyebarluaskan kuisioner dilaksanakan pada bulan Juli – September di lingkungan Pusat Laboratorium Narkotika BNN Lido dan Daerah (Deli Serdang, Makassar dan Samarinda);
- Mengumpulkan kembali kuisioner dan melakukan analisis data, bulan Juli, Agustus dan September di lingkungan Pusat Laboratorium Narkotika BNN Lido dan Daerah (Deli Serdang, Makassar dan Samarinda);

3. Tahap akhir

Melaporkan kegiatan bulanan dalam bentuk laporan survei Kepuasan Pelanggan (bulan Oktober).

## **E. Waktu survei**

Survei dilaksanakan pada bulan Juli – September tahun 2024 dan pengambilan sampel dilakukan secara acak.

## **F. Metodologi**

Secara ringkas dilaporkan bahwa survei yang dilakukan mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayaagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yang dimodifikasi. Metode sampling yang digunakan adalah *non probability sampling* dengan teknik *accidental sampling* (pengambilan sampel yang dilakukan berdasarkan siapa yang ditemui) secara manual dan pengambilan data berinterval triwulanan.

Data yang diperoleh dianalisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) (John A. Martilla and John C. James ,1977) sehingga memberikan informasi aspek-aspek yang menjadi prioritas agar segera dibenahi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Populasi yang disurvei adalah instansi yang mengujikan sampel ke Pusat Laboratorium Narkotika. Berdasarkan data tahun 2023 berjumlah 213 (dua ratus tiga belas) instansi aktif yang mendapat pelayanan dari Pusat Laboratorium Narkotika, baik di pusat maupun di daerah serta pengguna aktif penerima layanan PNBP.

Jumlah sampel (kuisioner) dihitung berdasarkan tabel *Kreji and Morgan* diperoleh populasi  $\geq 213$  (berdasarkan data instansi yang mendaftar ke Pusat Lab) sedangkan jumlah kuisioner yang akan dianalisis dalam setahun sebanyak 140 (seratus empat puluh) eksemplar per responden sehingga data yang diambil setiap triwulannya sebanyak 35 (tiga puluh lima) dengan rincian 20 kuesioner bagi Pusat

Laboratorium Narkotika (lido), masing-masing 5 kuesioner dari laboratorium baddokan dan deli Serdang, serta 10 kuesioner dari pengguna layanan PNBP. Data yang diambil setiap bulannya sejumlah  $\pm$  11 (sebelas) sampai dengan 112 (dua belas) eksemplar kuisioner per responden.

Pengambilan data dilakukan selama Bulan Juli hingga September tahun 2024 dimana akan dianalisis dan dilaporkan sebanyak 35 (tiga puluh lima) kuisioner dalam bentuk laporan. Data sampel diambil dari pelanggan layanan Pusat Laboratorium Narkotika BNN Lido dan Daerah (Deli Serdang dan Makassar) serta pengguna layanan PNBP.

Dasar pengukuran Pusat Laboratorium Narkotika BNN terhadap kualitas pelayanan yang tertuang dalam undang-undang Republik Indonesia nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dan ruang lingkup survei kepuasan masyarakat yang termuat dalam Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 tahun 2017, sebagai berikut :

#### Pusat Laboratorium Narkoba di Lido

<b>Kualitas Pelayanan Publik</b>	
<b>A</b>	<b>Persyaratan Pelayanan</b>
1	Kemudahan Persyaratan Administrasi Layanan Di Pusat Laboratorium Narkotika
2	Kesesuaian Kaidah Persyaratan Administrasi Dan Teknis Layanan Di Pusat Laboratorium Narkotika Dalam Memberikan Layanan
<b>B</b>	<b>Prosedur Pelayanan</b>
3	Kemudahan Prosedur Layanan Di Pusat Laboratorium Narkotika
<b>C</b>	<b>Waktu Penyelesaian</b>
4	Ketepatan Waktu Penyelesaian Hasil Pemeriksaan Laboratoris Di Pusat Laboratorium Narkotika
<b>D</b>	<b>Produk Spesifikasi Jenis Layanan</b>
5	Keakuratan Dan Ketepatan Atas Hasil Pemeriksaan Laboratoris Yang Diberikan Pusat Laboratorium Narkotika
<b>E</b>	<b>Kompetensi Pelaksana</b>
6	Kemampuan Petugas Layanan Dalam Melaksanakan Pelayanan Di Pusat Laboratorium Narkotika
7	Pengetahuan Petugas Layanan Di Pusat Laboratorium Narkotika
<b>F</b>	<b>Perilaku Pelaksana</b>
8	Kesigapan (Sikap Prilaku Dan Kelengkapan Atribut) Petugas Layanan Dalam Memberikan Pelayanan Di Pusat Laboratorium Narkotika

9	Persamaan Perlakuan Yang Diberikan Oleh Petugas Layanan Kepada Setiap Pelanggan Yang Datang Ke Pusat Laboratorium Narkotika
<b>G</b>	<b>Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan</b>
10	Kemudahan Akses Dalam Menyampaikan Pengaduan, Saran Dan Masukkan Di Pusat Laboratorium Narkotika
11	Kecepatan Penanganan Atas Pengaduan, Saran Dan Masukkan Di Pusat Laboratorium Narkotika
12	Kemudahan Akses Untuk Mencari Informasi Tindaklanjut Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukkan Di Pusat Laboratorium Narkotika
<b>H</b>	<b>Sarana Dan Prasarana</b>
13	Ketersediaan Fasilitas Pelayanan Khusus (Ruang Menyusui, Ruang Bermain Anak Dan Fasilitas Khusus Difabel) Di Pusat Laboratorium Narkotika
14	Kondisi Ruang Publik Di Pusat Laboratorium Narkotika
<b>Anti Korupsi</b>	
<b>I</b>	<b>Biaya</b>
15	Penetapan Kebijakan Layanan Pnbp Tarif Nol Rupiah Dan Adanya Jaminan <b>``Bebas Biaya``</b> Yang Berlaku Khusus Bagi Pengguna Layanan Projustisia Dan Mahasiswa Berprestasi Tidak Mampu
16	Kesesuaian Tarif Yang Ditetapkan Untuk Tiap Jenis Layanan Pnbp Di Pusat Laboratorium Narkotika
17	Informasi Yang Diberikan Mengenai Tarif Layanan Pnbp Yang Berlaku Di Pusat Laboratorium Narkotika

Pusat Laboratorium Narkotika BNN di Daerah (Deli Serdang Dan Baddoka Makassar)

<b>Kualitas Pelayanan Publik</b>	
<b>A</b>	<b>Persyaratan Pelayanan</b>
1	Persyaratan administrasi dan teknis sudah sederhana dan sesuai kaidah
<b>B</b>	<b>Prosedur Pelayanan</b>
2	Prosedur layanan yang ditetapkan mudah dan sederhana
<b>C</b>	<b>Waktu Penyelesaian</b>
3	Waktu penyelesaian pelayanan di Pusat Laboratorium Narkotika BNN daerah sesuai dengan Maklumat Pelayanan

<b>D</b>	<b>Produk Spesifikasi Jenis Layanan</b>
4	Berita Acara Hasil Pengujian yang saya terima sudah sesuai dengan ketentuan serta hasil tepat dan akurat
<b>E</b>	<b>Kompetensi Pelaksana</b>
5	Pelaksana layanan memiliki kompetensi (kemampuan), pengetahuan, dan pengalaman
<b>F</b>	<b>Perilaku Pelaksana</b>
6	Dalam melayani, petugas selalu bersikap sopan, menghargai dan menunjukkan persamaan perlakuan terhadap pelanggan
<b>G</b>	<b>Penanganan Pengaduan,Saran Dan Masukan</b>
7	Terdapat Media Pengaduan berupa layanan KOTAK SARAN dan tindak lanjut atas Pengaduan, Saran Dan Masukan
<b>H</b>	<b>Sarana Dan Prasarana</b>
8	Tersedianya Sarana dan Prasarana Pendukung Pelayanan Laboratorium yang memadai serta Ruang Pelayanan yang BERSIH, NYAMAN dan dalam KONDISI BAIK
<b>Anti Korupsi</b>	
<b>I</b>	<b>Biaya</b>
9	Saya Menerima dan Laboratorium Menepati janji “JAMINAN BEBAS BIAYA”

Unsur yang mewakili terhadap kualitas pelayanan adalah unsur Persyaratan, Prosedur, Waktu Penyelesaian, Produk Spesifikasi Jenis Layanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan serta Sarana dan Prasarana. Unsur yang mewakili anti korupsi adalah unsur biaya. Dan untuk unsur yang membahas tentang Kepuasan Pelanggan adalah semua unsur.

Tabel Nilai Persepsi, Interval SKM, Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja

**Unit Pelayanan**

<b>Nilai Persepsi</b>	<b>Nilai Interval (NI)</b>	<b>Nilai Interval Konversi (NIK)</b>	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>
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 – 100,00	A	Sangat Baik

## G. Anggaran dan Biaya

Anggaran yang digunakan berasal dari DIPA Pusat Laboratorium Narkotika BNN Tahun Anggaran 2024.

## H. HASIL

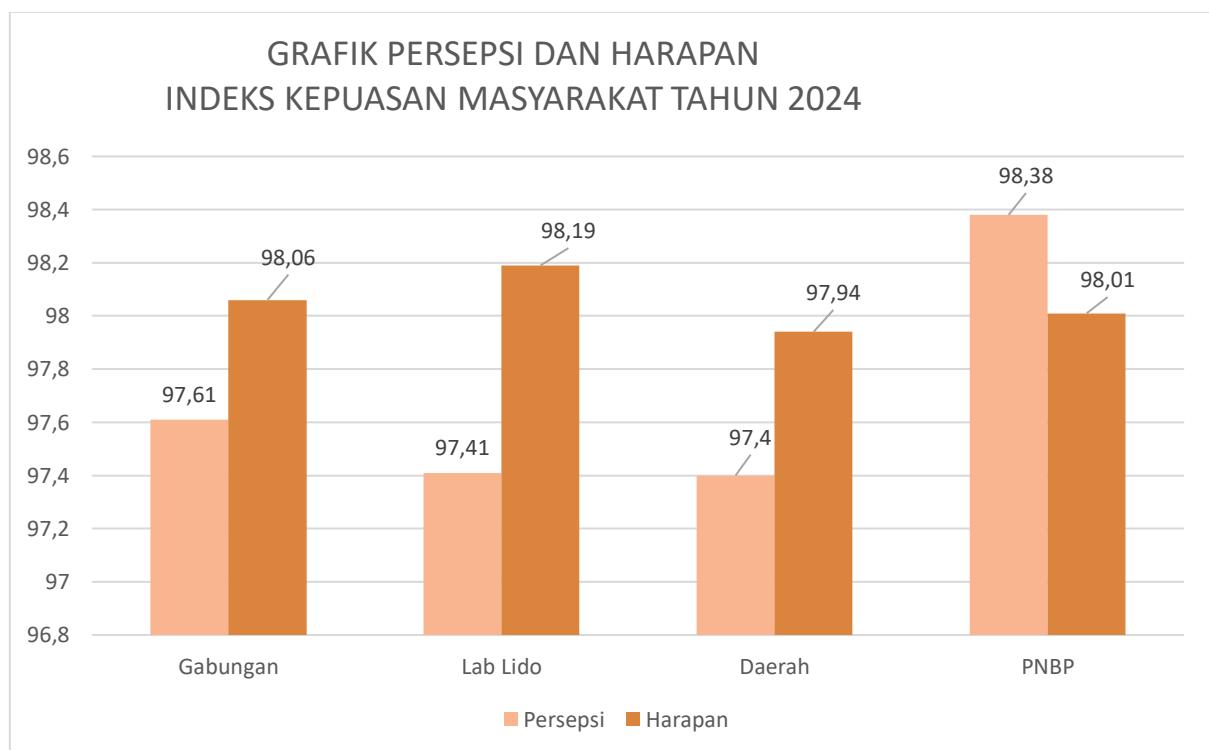
### 1. Indeks Kepuasan Masyarakat (Per Unsur Layanan)

Dari pengolahan data SKM Tahun 2024 diperoleh hasil sebagai berikut :

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per Unsur	97,92	96,35	97,92	98,44	97,92	98,18	96,53	97,66	97,57
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	Sangat Baik								

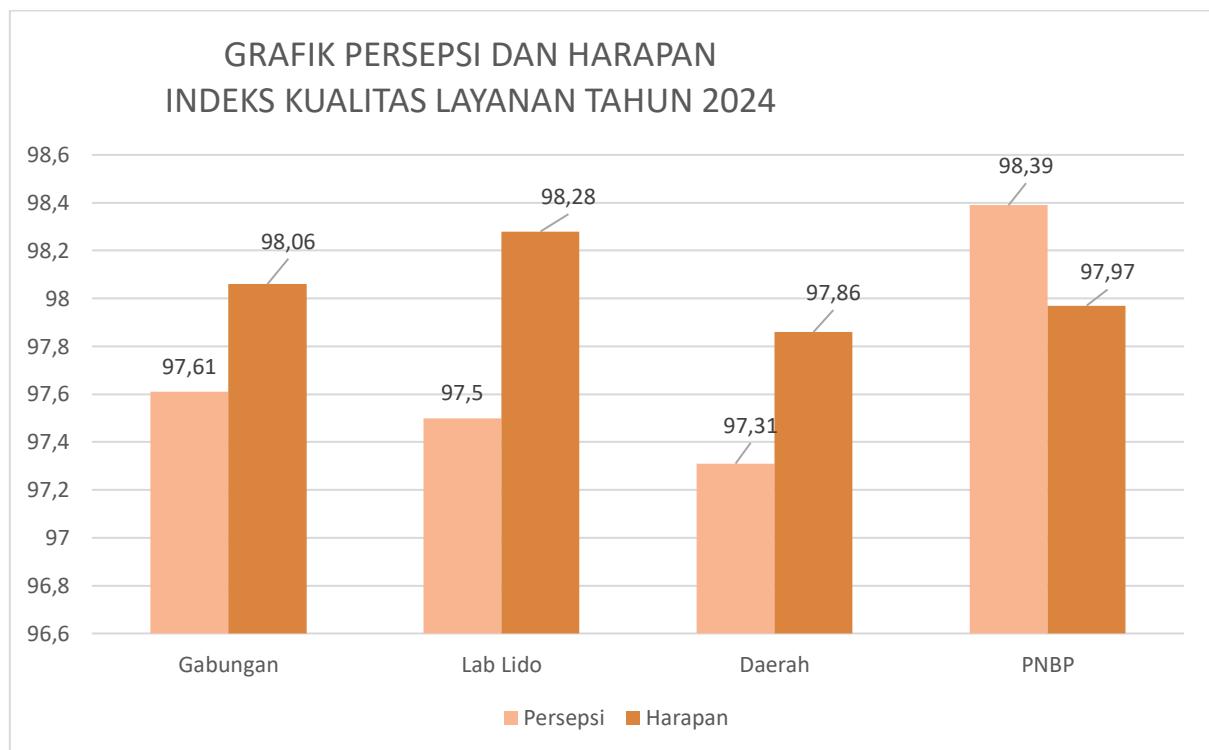
### 2. Hasil Analisis kuisioner

Dari hasil pengolahan kuisioner terhadap 20 total eksemplar dari Pusat Laboratorium Narkotika BNN Lido, 18 kuisioner dari Laboratorium Narkotika BNN Daerah, dan 10 kuisioner dari Pelayanan PNBP yang dilakukan, diperoleh hasil analisis yang digambarkan dalam grafik berikut ini :



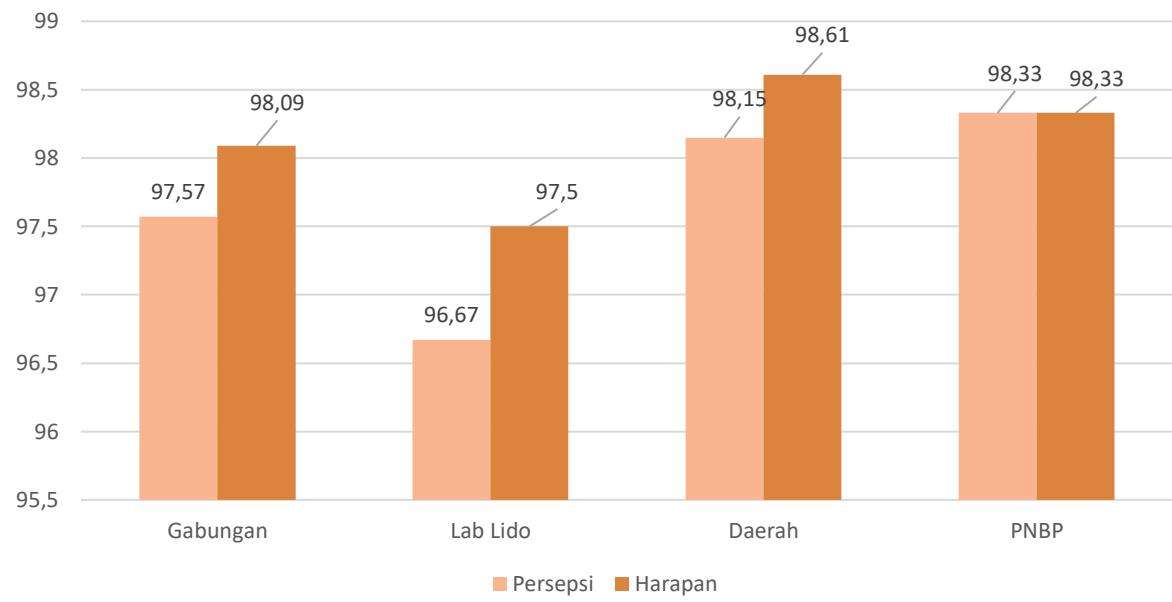
Dari grafik diatas didapat hasil dari Indeks kepuasan pelanggan yang dilaporkan diolah dari gabungan keseluruhan data laboratorium persepsi pelanggan selama tahun 2024 sebesar **97,75** dengan mutu pelayanan “**A**” (**Sangat Baik**) melebihi target yang ditetapkan sebesar **90**. Untuk nilai persepsi Indeks Kepuasan Pelanggan di Laboratorium Lido adalah sebesar 97,41, Laboratorium Daerah sebesar 97,40, dan survey PNBP sebesar 98,38.

Dari grafik tersebut dapat disimpulkan pula bahwa nilai IKM Pusat Laboratorium Narkotika BNN Tahun 2024 sudah meningkat dari Triwulan II serta nilai Indeks yang masih jauh melebihi target yang telah ditetapkan, namun perbandingan persepsi pelanggan belum melebihi harapan. Hal ini tentu harus dipertahankan dan lebih meningkatkan lagi pelayanan demi kepuasan pelanggan.



Untuk indeks kualitas pelayanan adalah sebesar **97,61** dengan mutu pelayanan “**A**” (**Sangat Baik**), serta dapat dijabarkan dengan nilai Labobratorium Lido sebesar 97,50, laboratorium daerah sebesar 97,31, dan survey PNBP sebesar 98,39

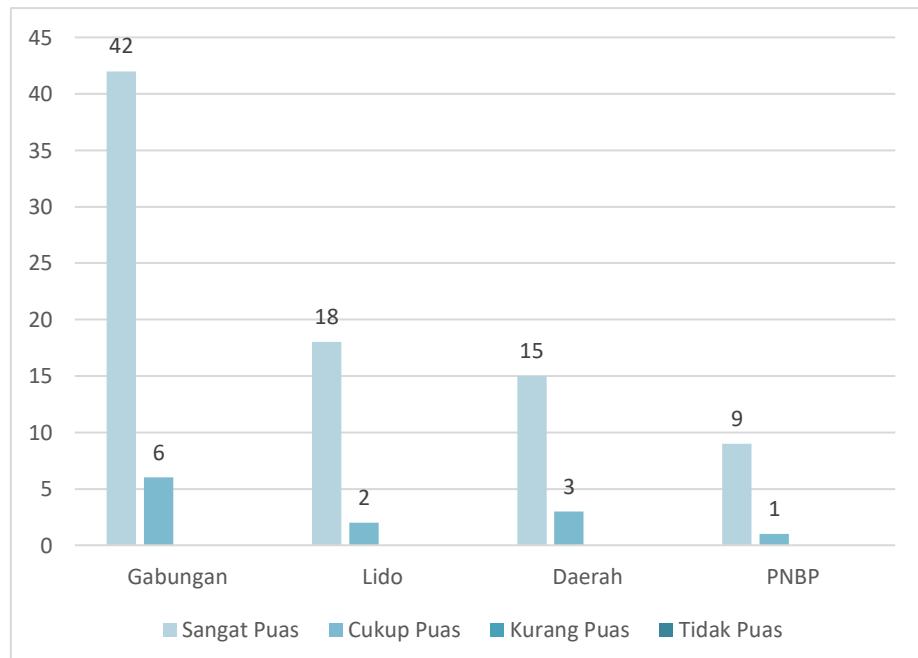
## GRAFIK PERSEPSI DAN HARAPAN INDEKS ANTI KORUPSI TAHUN 2024



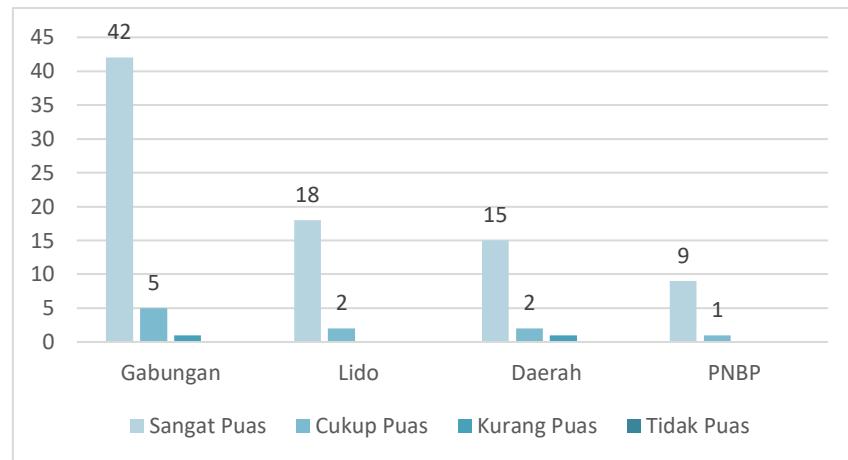
Sedangkan untuk indeks anti korupsi adalah sebesar **97,57** dengan mutu pelayanan “A” (**Sangat Baik**). Dengan rincian Laboratorium Lido dengan nilai anti korupsi sebesar 96,67, Laboratorium daerah dengan nilai 98,15, dan survey PNBP sebesar 98,33. Nilai tersebut diperoleh dari rerata total nilai survey kepuasan pelanggan Pusat Lab Lido dan daerah (deli serdang dan makassar).

Grafik dibawah ini juga akan menampilkan perbandingan antara kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan per unsur layanan, sebagai berikut :

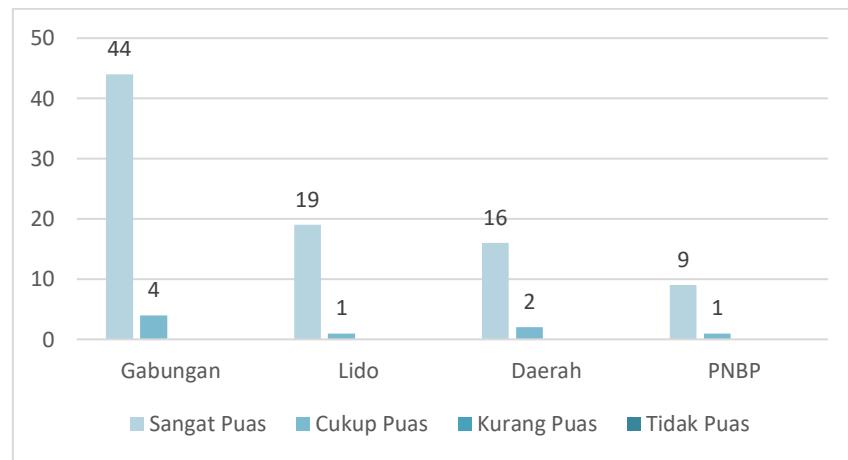
### 1. Persyaratan Pelayanan



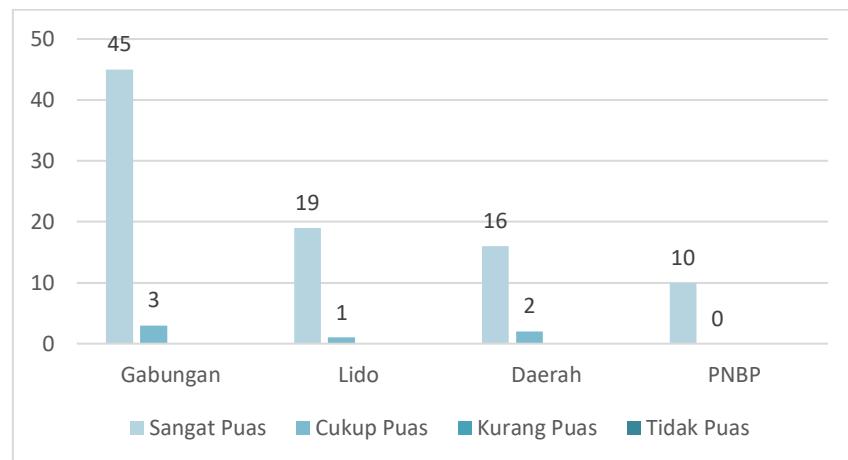
## 2. Prosedur Pelayanan



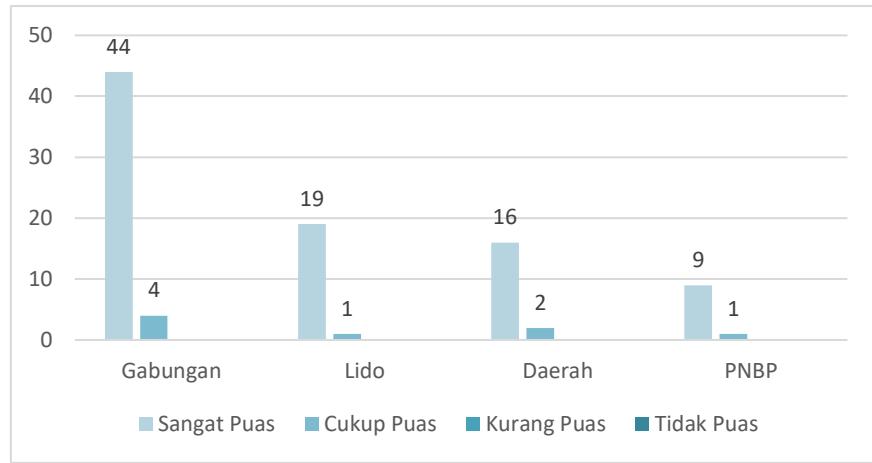
## 3. Waktu Penyelesaian



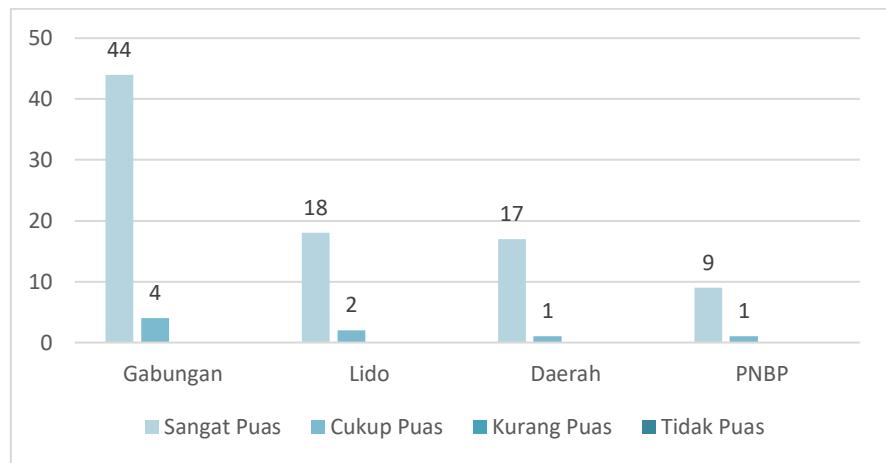
## 4. Produk Spesifikasi Jenis Layanan



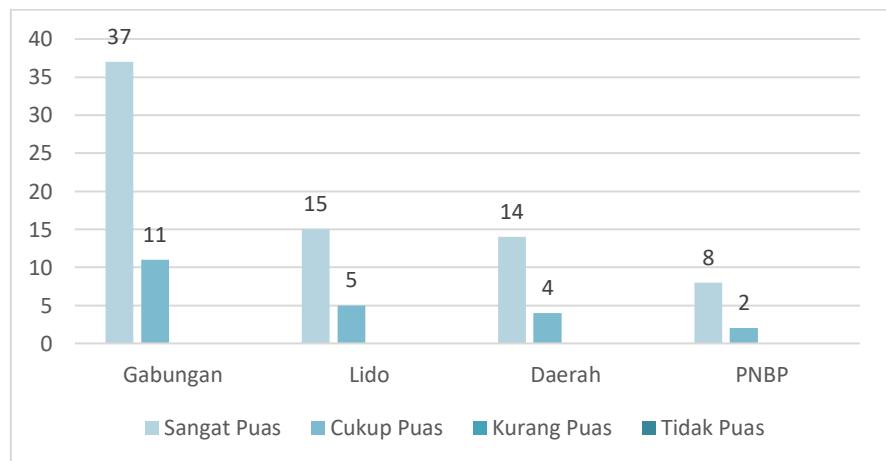
## 5. Kompetensi Pelaksana



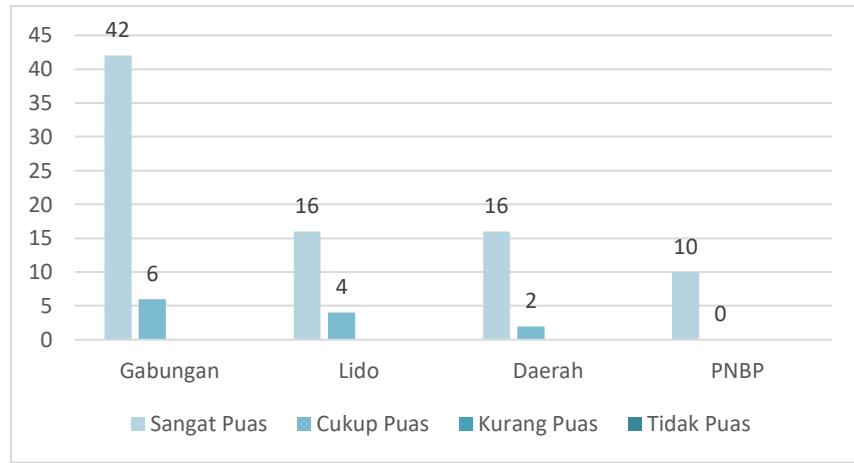
## 6. Perilaku Pelaksana



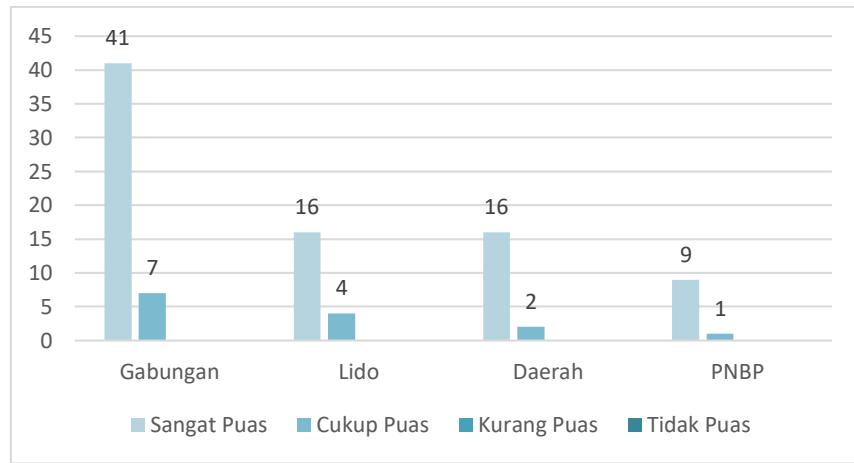
## 7. Penanganan Pengaduan,Saran Dan Masukan



## 8. Sarana dan Prasarana



## 9. Biaya



Dari grafik-grafik diatas dapat disimpulkan bahwa persepsi pelanggan terhadap pelayanan di laboratorium BNN masih tinggi, dilihat dari tingkat kepuasan pelanggan terhadap unsur-unsur layanan.

## 3. Hasil Analisis pengaduan

Selain berbentuk kuisioner, dilakukan pula analisis beberapa pengaduan dan saran yang disampaikan pelanggan yaitu :

### 1. Saran dan Pengaduan

Saran dan Pengaduan yang disampaikan pelanggan di dalam survey kepuasan pelanggan dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Nomor Survey	Saran dan Pengaduan
Survey No. 2	agar quota perhari ditambah
Survey No. 3	lanjutkan
Survey No. 4	agar ditingkatkan dan diptahankan

Survey No. 5	dipertahankan
Survey No. 6	mantap terbaik
Survey No.9	agar kuota perhari ditambah supaya antrian tidak terlalu lama
Survey No.10	sangat mudah
Survey No.33	sangat baik pelayanannya
Survey No.35	pelayanannya baik, staff ramah dan cepat tanggap
Survey No.43	Perlu dibangun tempat ibadah
Survey No. 8	sangat baik
Survey No. 3	lanjutkan
Survey No. 11	untuk ruang merokok tambahkan kopi dan the
Survey No. 14	pertahankan dan tingkatkan
Survey No. 19	Lebih ditingkatkan lagi
Survey No. 25	pelayanan ditingkatkan, parkiran lab dibuat kanopi agar tidak panas
Survey No.28	laboratorium sangat membantu dalam proses hukum yang cepat terhadap penyalahgunaan narkotika
Survey No.30	layanan sampel per hari ditambahkan
Survey No.32	Pelayanan projustitia sangat membantu dalam penanganan perkara, apresiasi tertinggi untuk layanan ini
Survey No.33	pelayanan projustia sangat membantu penyidik dalam proses penanganan perkara mantap pelayanan memuaskan
Survey No.35	pelayanannya baik, staff ramahdan cepat tanggap
Survey No.36	selama ini pelayanan sudah bagus tepat waktu, pertahankan, salam indonesia bersinar
Survey No.44	layanan projustisia sangat membantu kami sebagai penyidik dalam mempercepat suatu poses penanganan perkara demi terjaminnya kecepatan kepastian hukum, semoga layanan ini bisa terus ada karna sangat membantu kami dalam penegakan hukum
Survey No.46	sudah baik

## I. SIMPULAN DAN REKOMENDASI

### 1. Simpulan

Evaluasi hasil survei kepuasan pelanggan tahun 2024 secara umum menunjukkan kualitas yang sangat baik. Dari grafik diatas didapat hasil dari Indeks kepuasan pelanggan yang dilaporkan diolah dari gabungan keseluruhan data laboratorium persepsi pelanggan selama tahun 2024 sebesar **97,75** dengan mutu pelayanan “**A**” (**Sangat Baik**) melebihi target yang ditetapkan sebesar **90**. Untuk nilai Kualitas Pelayanan sebesar 97,84, dan nilai Indeks Anti Korupsi Sebesar 97,01. Nilai tersebut diperoleh dari rerata total nilai survey kepuasan pelanggan Pusat Lab Lido dan daerah (deli serdang dan makassar) serta survey PNBP. Ada beberapa yang perlu diantisipasi karena dari hasil Analisa kepuasan persepsi pelanggan masih dibawah harapan. Namun secara umum layanan Pusat Laboratorium Narkotika sudah sangat baik dan pelanggan masih menaruh harapan yang tinggi terhadap kualitas pelayanan di lingkungan Pusat Laboratorium Narkotika BNN.

### 2. Rekomendasi

Berdasarkan hasil rapat Monitoring dan Evaluasi Hasil Survey Kepuasan Pelanggan, didapat kesimpulan sebagai berikut :

- Memberikan sosialisasi tentang kuota layanan yang ada di Pusat Laboratorium Narkotika bahwa saat ini terdapat pembatasan layanan dikarenakan keterbatasan alat dan bahan pengujian.
- Berkoordinasi dengan tim sarana dan prasarana dan IT terkait adanya kesulitan dalam pendaftaran online.

## **J. PENUTUP**

Demikian laporan survei pada kegiatan evaluasi pelayanan Pusat Laboratorium Narkotika BNN Tahun Anggaran 2024 ini disampaikan.

Bogor,

Desember 2024

**Petugas Survei Kepuasan Pelanggan**

1. Ketua : Dwi Handayani, S.Si., M.Si
2. Wakil Ketua: Maimunah, S.Si., M.Si
3. Anggota : Fitri Farhana, S.Si
4. Anggota : Saupha Syarrama H, A.Md
5. Anggota : Dwita Permata Sari, A.Md.A.K



## **LAMPIRAN**