

LAPORAN HASIL SURVEI
KEPUASAN PELANGGAN, ANTI KORUPSI DAN KUALITAS PELAYANAN
TAHUN 2021

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 undang-undang 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 pelayanann 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 2021.

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 Januari hingga bulan Desember 2021.

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 Pendayagunaan 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 Pendayagunaan 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 5 Tahun 2020 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 2021 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 2021 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 Tahun 2021;
- Mengumpulkan informasi dan bahan yang dibutuhkan;
- Mencetak kuisioner;

2. Tahap pelaksanaan Tahun 2021

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

- Menyebarkan kuisisioner dilaksanakan pada bulan Januari - Desember di lingkungan Pusat Laboratorium Narkotika BNN Lido dan Daerah (Deli Serdang dan Makassar);
- Mengumpulkan kembali kuisisioner dan melakukan analisis data, bulan Januari sampai dengan Desember di lingkungan Pusat Laboratorium Narkotika BNN Lido dan Daerah (Deli Serdang dan Makassar);

3. Tahap akhir

Melaporkan kegiatan bulanan dalam bentuk laporan Tahun 2021 survei Kepuasan Pelanggan (bulan Desember).

E. Waktu survei

Survei dilaksanakan pada bulan Januari - Desember tahun 2021 dan pengambilan sampel dilakukan secara acak.

F. Metodologi

Secara ringkas dilaporkan bahwa survei yang dilakukan mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan 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 *probability sampling* dengan teknik *simple random sampling* (pengambilan sampel yang dilakukan secara acak) secara manual dan online 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 2020 berjumlah 400 (empat ratus) instansi yang mendapat pelayanan dari Pusat Laboratorium Narkotika, baik di pusat maupun di daerah.

Jumlah sampel (kuisisioner) dihitung berdasarkan tabel *Krejci and Morgan* diperoleh populasi ≥ 400 (berdasarkan data instansi yang mendaftar ke Pusat Lab) sedangkan jumlah kuisisioner yang akan dianalisis dalam setahun sebanyak 196 (seratus sembilan puluh enam) eksemplar per responden sehingga data

yang diambil setiap triwulannya sebanyak 49 (empat puluh sembilan) dengan rincian 43 kuesioner bagi Pusat Laboratorium Narkotika (lido) dan masing-masing 3 kuesioner dari laboratorium baddoka dan deli Serdang. Data yang diambil setiap bulannya sejumlah \pm 16 (enam belas) sampai dengan 17 (tujuh belas) eksemplar kuisisioner per responden.

Pengambilan data dilakukan selama Bulan Januari hingga Desember tahun 2021 dimana akan dianalisis dan dilaporkan sebanyak 196 (Seratus Sembilan Puluh Enam) kuisisioner dalam bentuk laporan Tahun 2021. Data sampel diambil dari pelanggan layanan Pusat Laboratorium Narkotika BNN Lido dan Daerah (Deli Serdang dan Makassar).

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 :

Kualitas Pelayanan Publik	
A	Persyaratan Pelayanan
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	Prosedur Pelayanan
3	Kemudahan Prosedur Layanan Di Pusat Laboratorium Narkotika
C	Waktu Penyelesaian
4	Ketepatan Waktu Penyelesaian Hasil Pemeriksaan Laboratoris Di Pusat Laboratorium Narkotika
D	Produk Spesifikasi Jenis Layanan
5	Keakuratan Dan Ketepatan Atas Hasil Pemeriksaan Laboratoris Yang Diberikan Pusat Laboratorium Narkotika
E	Kompetensi Pelaksana
6	Kemampuan Petugas Layanan Dalam Melaksanakan Pelayanan Di Pusat Laboratorium Narkotika
7	Pengetahuan Petugas Layanan Di Pusat Laboratorium Narkotika
F	Perilaku Pelaksana
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
G	Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan
10	Kemudahan Akses Dalam Menyampaikan Pengaduan, Saran Dan Masukan Di Pusat Laboratorium Narkotika
11	Kecepatan Penanganan Atas Pengaduan, Saran Dan Masukan Di Pusat Laboratorium Narkotika
12	Kemudahan Akses Untuk Mencari Informasi Tindaklanjut Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan Di Pusat Laboratorium Narkotika
H	Sarana Dan Prasarana
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
Anti Korupsi	
I	Biaya
15	Penetapan Kebijakan Layanan Pnbp Tarif Nol Rupiah Dan Adanya Jaminan `` Bebas Biaya `` 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

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

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	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 – 100,00	A	Sangat Baik

G. Anggaran dan Biaya

Anggaran yang digunakan berasal dari DIPA Pusat Laboratorium Narkotika BNN Tahun Anggaran 2021.

H. HASIL

1. Hasil Analisis kuisisioner

Dari hasil pengolahan kuisisioner terhadap 84 total eksemplar dari Pusat Laboratorium Narkotika BNN Lido, 12 kuisisioner dari Laboratorium Narkotika BNN Deli Serdang, dan 7 kuisisioner dari Laboratorium Narkotika BNN Makassar yang dilakukan, diperoleh hasil analisis yang digambarkan dalam grafik IPA (*Importance Performance Analysis*) berasal dari hasil olahan data yang terdiri Aspek Harapan (*Importance*) pelanggan dan Penilaian Kinerja (*Performance*) unsur-unsur pelayanan.

Tabel Harapan dan Persepsi Pelanggan di Laboratorium Narkotika Pusat (Lido)

NO	Harapan	Persepsi	Gap	
1	0,2280	0,2222	0,0058	
2	0,2291	0,2255	0,0036	
3	0,2277	0,2237	0,0040	
4	0,2288	0,2255	0,0033	
5	0,2298	0,2269	0,0029	BAIK
6	0,2288	0,2259	0,0029	KURANG
7	0,2277	0,2262	0,0015	
8	0,2295	0,2277	0,0018	SGT KURANG

9	0,2291	0,2237	0,0054
10	0,2280	0,2226	0,0054
11	0,2277	0,2240	0,0036
12	0,2284	0,2240	0,0044
13	0,2317	0,2255	0,0062
14	0,2288	0,2273	0,0015
15	0,2251	0,2219	0,0033
16	0,2280	0,2229	0,0051
17	0,2280	0,2222	0,0058
MEDIAN	0,2284	0,2255	0,0036

Tabel Harapan dan Persepsi Pelanggan di Laboratorium Narkotika Daerah
(Baddoka, Makassar dan Deli Serdang, Sumatera Utara)

NO	Harapan	Persepsi	Gap	
1	0,4228	0,4105	0,0123	
2	0,4290	0,4198	0,0093	
3	0,4259	0,4167	0,0093	
4	0,4352	0,4259	0,0093	BAIK
5	0,4352	0,4259	0,0093	
6	0,4352	0,4259	0,0093	KURANG
7	0,4352	0,4259	0,0093	
8	0,4290	0,4228	0,0062	SGT KURANG
9	0,4321	0,4290	0,0031	
MEDIAN	0,4321	0,4259	0,0093	

Indeks kepuasan pelanggan yang dilaporkan diolah dari gabungan data persepsi pelanggan selama Tahun 2021 sebesar **95,36** dengan mutu pelayanan “**A**” (**Sangat Baik**) melebihi target yang ditetapkan sebesar **84**. Untuk indeks kualitas pelayanan adalah sebesar **95,26** dengan mutu pelayanan “**A**” (**Sangat Baik**), sedangkan untuk indeks anti korupsi adalah sebesar **95,87** dengan mutu

pelayanan “A” (**Sangat Baik**). Nilai tersebut diperoleh dari rerata total nilai survey kepuasan pelanggan Pusat Lab Lido dan daerah (deli serdang dan makassar)

Dari tabel harapan (*importance*) dan persepsi (*performance*) di Laboratorium Pusat Lido diketahui bahwa terjadi kesenjangan (gap) yang cukup besar (**melebihi median sebesar 0,0036**) pada unsur layanan dan patut untuk diperhatikan yaitu :

1. Kemudahan Persyaratan Administrasi Layanan Di Pusat Laboratorium Narkotika (**Poin 1**)
2. Kemudahan Prosedur Layanan Di Pusat Laboratorium Narkotika (**Poin 3**)
3. Persamaan Perlakuan Yang Diberikan Oleh Petugas Layanan Kepada Setiap Pelanggan Yang Datang Ke Pusat Laboratorium Narkotika (**Poin 9**)
4. Kemudahan Akses Dalam Menyampaikan Pengaduan, Saran Dan Masukan Di Pusat Laboratorium Narkotika (**Poin 10**)
5. Kemudahan Akses Untuk Mencari Informasi Tindaklanjut Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan Di Pusat Laboratorium Narkotika (**Poin 12**)
6. Ketersediaan Fasilitas Pelayanan Khusus (Ruang Menyusui, Ruang Bermain Anak Dan Fasilitas Khusus Difabel) Di Pusat Laboratorium Narkotika (**Poin 13**)
7. Kesesuaian Tarif Yang Ditetapkan Untuk Tiap Jenis Layanan Pnbp Di Pusat Laboratorium Narkotika (**Poin 16**)
8. Informasi Yang Diberikan Mengenai Tarif Layanan Pnbp Yang Berlaku Di Pusat Laboratorium Narkotika (**Poin 17**)

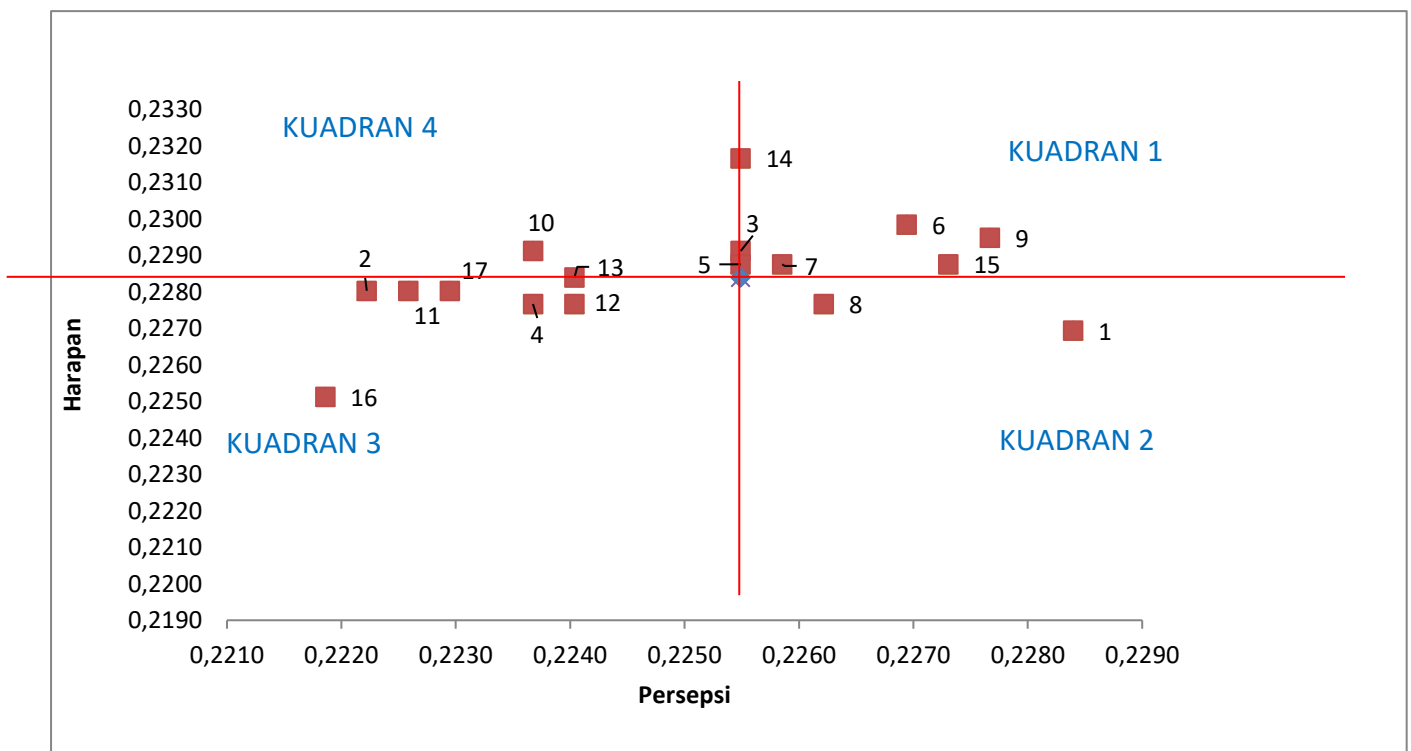
Sedangkan tabel harapan (*importance*) dan persepsi (*performance*) di Laboratorium daerah diketahui bahwa juga terjadi kesenjangan (gap) (**melebihi median sebesar 0,0065**) pada unsur layanan dan patut untuk diperhatikan yaitu :

1. Persyaratan administrasi dan teknis sudah sederhana dan sesuai kaidah (**Poin 1**)

Hal ini merupakan unsur-unsur yang perlu diperhatikan oleh pelaksana layanan karena merupakan unsur-unsur yang penting bagi pelanggan dan menjadi unsur yang cenderung berpotensi menurunkan indeks kepuasan.

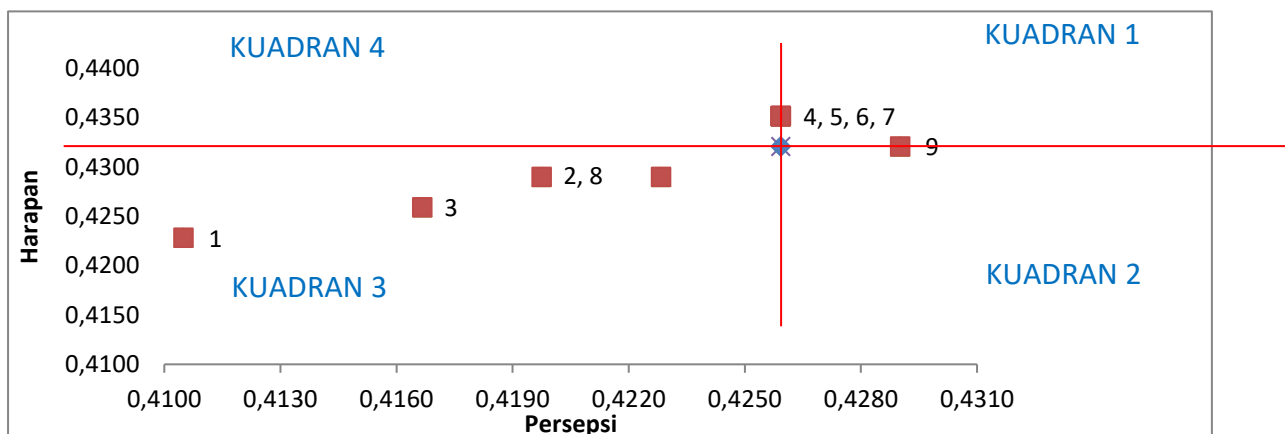
Selanjutnya terhadap data hasil kuisioner tersebut dilakukan analisis untuk menemukan unsur-unsur yang menjadi prioritas untuk segera dibenahi, dan untuk dipertahankan kinerjanya. Dari hasil analisis, ditemukan unsur yang perlu segera dibenahi (dianggap sangat penting namun berkinerja rendah) dan berada di kuadran ke 4. Di kuadran ke 3 merupakan unsur-unsur yang dianggap kurang penting namun perlu ditingkatkan kinerja. Kuadran ke 2 memuat tentang unsur-unsur yang dianggap tidak penting namun berkinerja tinggi. Sedangkan unsur-unsur yang harus dipertahankan kinerjanya merupakan unsur-unsur yang berada pada kuadran 1.

Hasil analisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* ini disajikan dalam bentuk grafik IPA di Laboratorium Pusat / Lido



Grafik *Importance Performance Analysis* survei tahun 2021 di Laboratorium Narkotika Lido

Hasil analisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) ini disajikan dalam bentuk grafik IPA di Laboratorium Deli Serdang dan Baddoka Makassar



Grafik *Importance Performance Analysis* survei Tahun 2021 di Laboratorium Narkotika Daerah

Selain dapat disajikan besaran gap (potensi penilaian buruk), kinerja rendah, dari grafik IPA tersebut dapat dilihat bahwa berdasarkan penilaian pelanggan secara umum para pelaksana layanan telah membuat prestasi pada beberapa unsur. Unsur berprestasi pada Laboratorium Pusat Lido dan Laboratorium daerah dapat dijelaskan di dalam tabel di bawah ini :

Pusat Laboratorium Narkotika Lido

No	Unsur	Poin Pernyataan	Pernyataan
1	Prosedur Pelayanan	Poin 3	Kemudahan Prosedur Layanan Di Pusat Laboratorium Narkotika
2	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Poin 5	Keakuratan Dan Ketepatan Atas Hasil Pemeriksaan Laboratoris Yang Diberikan Pusat Laboratorium Narkotika
3	Kompetensi Pelaksana	Poin 6	Kemampuan Petugas Layanan Dalam Melaksanakan Pelayanan Di Pusat Laboratorium Narkotika
4	Kompetensi Pelaksana	Poin 7	Pengetahuan Petugas Layanan Di Pusat Laboratorium Narkotika
5	Perilaku Pelaksana	Poin 9	Persamaan Perlakuan Yang Diberikan Oleh Petugas Layanan Kepada Setiap

			Pelanggan Yang Datang Ke Pusat Laboratorium Narkotika
6	Sarana Dan Prasarana	Poin 14	Kondisi Ruang Publik Di Pusat Laboratorium Narkotika
7	Biaya	Poin 15	Penetapan Kebijakan Layanan Pnbp Tarif Nol Rupiah Dan Adanya Jaminan `` Bebas Biaya `` Yang Berlaku Khusus Bagi Pengguna Layanan Projustisia Dan Mahasiswa Berprestasi Tidak Mampu

Pusat Laboratorium Narkotika Daerah Baddoka dan Deli Serdang

No	Unsur	Poin Pernyataan	Pernyataan
1	Biaya / Tarif	Poin 4	Saya Menerima dan Laboratorium Menepati janji "JAMINAN BEBAS BIAYA"
2	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Poin 5	Keakuratan Dan Ketepatan Atas Hasil Pemeriksaan Laboratoris Yang Diberikan Pusat Laboratorium Narkotika
3	Kompetensi Pelaksana	Poin 6	Kemampuan Petugas Layanan Dalam Melaksanakan Pelayanan Di Pusat Laboratorium Narkotika
4	Perilaku Pelaksana	Poin 7	Pengetahuan Petugas Layanan Di Pusat Laboratorium Narkotika

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa meskipun beberapa unsur memiliki nilai GAP yang melebihi median, namun Ketika dikelompokkan kedalam masing-masing kuadran, unsur-unsur tersebut masuk kedalam kuadran 1 (berprestasi dan perlu dipertahankan). Hal ini disebabkan nilai harapan pelanggan ada diangka yang cukup tinggi sehingga membutuhkan nilai persepsi yang lebih tinggi lagi, menyebabkan nilai GAP tinggi namun masih dianggap berprestasi (ada di rentang kuadran I).

Dalam survei Tahun 2021 ini ditemukan unsur yang **perlu segera** dibenahi (dianggap sangat penting namun berkinerja rendah) dan berada di kuadran ke IV, yaitu :

Pusat Laboratorium Narkotika BNN – Pusat Lido

No	Unsur	Poin Pernyataan	Pernyataan
1	Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan	Poin 10	Kemudahan Akses Dalam Menyampaikan Pengaduan, Saran Dan Masukkan Di Pusat Laboratorium Narkotika
2	Sarana dan Prasarana	Poin 13	Ketersediaan Fasilitas Pelayanan Khusus (Ruang Menyusui, Ruang Bermain Anak Dan Fasilitas Khusus Difabel) Di Pusat Laboratorium Narkotika

Tim Survey Pusat Laboratorium Narkotika BNN tidak menemukan unsur yang harus dibenahi pada hasil survei di Pusat Laboratorium Narkotika daerah **(NIHIL)**

2. Hasil Analisis pengaduan

Selain berbentuk kuisisioner, 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 table di bawah ini :

Saran Pengaduan pada survey Triwulan I

Nomor Survey	Saran dan Pengaduan
Survey No. 01	Terimakasih
Survey No. 03	Agar BNN Lido tetap menjadi rekan yang baik untuk memerangi narkotika di Indonesia
Survey No. 04	Pelayanan sudah sangat bagus agar dapat dipertahankan
Survey No. 08	sudah cukup baik dalam pelaksanaan pelayanan uji ambil barang bukti
Survey No. 10	lebih ditingkatkan lagi dalam melayani, lebih

	ditingkatkan dalam keramahan, lebih humanis lagi dan sukses
Survey No. 14	Pelayanan sudah bagus agar dapat dipertahankan
Survey No. 15	semoga layanan yang sudah baik dapat dipertahankan dan ditingkatkan lagi
Survey No. 17	pelayanannya sangat baik
Survey No. 18	sampai saat ini Pusat Laboratorium Narkotika mantap, keren, nyaman, bersih, profesional pokoke
Survey No. 25	pelayanan sudah baik dan dipertahankan
Survey No. 27	kami dari polres jaksel sangat puas terhadap ketepatan waktu dan akurasi dari pengujian lab disini
Survey No. 28	pelayanan lab sudah sangat baik pertahankan
Survey No. 33	Perlu menambahkan AC diruang Lobby =Badokka Makassar
Survey No. 35	Ditingkatkan, dan kalau boleh dibuatkan hasil uji sementara untuk kami yang jarak tempuh jauh di daerah untuk kami jadikan rujukan untuk tentukan sikap pada tersangka - Baddoka
Survey No. 36	Kiranya dilengkapi AC diruang tunggu agar menunggunya nyaman dan sejuk, dan untuk menyiapkan dispenser guna buat minum penunggu hasil lab
Survey No. 37	Sangat bagus

Saran Pengaduan pada survey Triwulan II

Survey No.2	Terimakasih sudah selalu ada untuk kami para penyidik satuan narkotika
Survey No.8	Agar laboratorium BNN bisa dibangun kembali di setiap provinsi dengan standar pelayanan yang sekarang
Survey No.9	Pelayanan sudah baik agar dapat dipertahankan
Survey No.8	sudah cukup baik dalam pelaksanaan pelayanan uji ambil barang bukti
Survey No.10	agar pendaftar online lebih mudah dan agar

	kembali bisa mencetak pendaftaran saat uji laboartorium sebagai bukti kita telah mendaftar semangat bravo BNN
Survey No.13	Pelayanan sudah bagus agar dapat dipertahankan
Survey No.15	sangat baik
Survey No.24	tepat waktu
Survey No.25	pelayanan memuaskan
Survey No. 47	Tetap ditingkatkan pelayanan laboratorium baik sarana maupun prasarana dalam melayani masyarakat (badokka makasar)
Survey No.48	Ruang tunggu tidak memadai tidak ada sofa (baddoka makasar)

Saran dan Pengaduan pada survey Triwulan III :

Nomor Survey	Saran dan Pengaduan
Survey No. 01	jadi yang terbaik
Survey No. 02	pelayanan sampai saat ini memuaskan tempat pun nyaman
Survey No. 07	MANTAP
Survey No. 08	Pelayanan Lab BNN sangat memuaskan
Survey No. 15	Pelayanan sudah memuaskan dimohon kiranya dapat uji sementara terimakasih
Survey No. 18	PERTAHANKAN
Survey No. 22	GOOD JOB
Survey No. 24	LANJUTKAN
Survey No. 25	BAGUS
Survey No. 26	SANGAT SETUJU
Survey No. 28	BAGUS
Survey No. 36	KADANG MASIH AGAK SUSAH DI AKSES
Survey No. 37	TINGKATKAN TERUS PELAYANAN

Saran dan Pengaduan pada survey Triwulan IV :

Survey No.20	pelayanan TOP
Survey No.23	tingkatkan pelayanan
Survey No.28	pelayanan lab baddoka sangat baik dan hasilnya tepat
Survey No.29	secara teknis sudah baik dan info yang diberikan sudah jelas
Survey No.30	peningkatan kualitas pelayanan pada loket penerima sampel dengan menerapkan SOP 3S (senyum, sapa salam) dari BNN RI

Dari beberapa poin yang ditemukan, sebagian besar yang disampaikan adalah saran dan secara umum yang disampaikan pelanggan adalah pelayanan yang baik. Untuk survey Semester I ini, tim survey kepuasan pelanggan menemukan adanya beberapa pengaduan minor seperti meminta ketersediaan sofa, AC dan dispenser untuk dapat membuat para pelanggan bisa mendapatkan pelayanan dengan nyaman. Survey nomor 35 pada triwulan I meminta agar diadakan layanan uji sementara, namun sampai saat ini layanan uji sementara hanya dapat diberikan untuk internal BNN saja. Survey No. 10 triwulan II meminta agar bukti pendaftaran dapat dicetak Kembali. Hal ini dapat menjadi perhatian dan akan segera di tindaklanjuti oleh tim survey. Survey nomor 15 pada triwulan III meminta agar diadakan layanan uji sementara, namun sampai saat ini layanan uji sementara hanya dapat diberikan untuk internal BNN saja. Kemudian Survey no. 30 pada triwulan IV meminta peningkatan kualitas pelayanan pada loket penerimaan sampel dengan menerapkan SOP 3S. Hal ini dapat menjadi perhatian dan akan segera di tindaklanjuti oleh tim survey.

Untuk Kotak saran dan Konsultasi dan Pengaduan melalui Website pada periode Tahun 2021 tim petugas survey menemukan beberapa aduan dan keluhan dari pelanggan terkait layanan sebagai berikut (Foto Terlampir):

Keluhan
Cancelan Berkas Mendadak
Penginputan Nomor LP Tidak Sesuai/Belum Punya Nomor LP
Informasi Teknis Layanan PNBPN Rambut Diperjelas

Tim Survey juga telah melakukan tindak lanjut terhadap aduan pelanggan dan sudah dituangkan dalam berita acara maklumat pelayanan yang dilaksanakan pada 28 – 29 Oktober 2021, sebagai berikut :

1. Pendaftaran secara online dibatasi untuk 5 (lima) hari ke depan dan harus mencantumkan Laporan Polisi/Laporan Kasus Narkotika
2. Pelanggan melakukan pengiriman berkas sesuai dengan hari dan tanggal yang didapatkan pada saat mendaftar secara *online*.
3. Pembatalan berkas dapat dilakukan 2 hari sebelum jadwal yang telah ditentukan
4. Pelanggan yang sudah mendaftar tetapi tidak hadir pada tanggal tersebut sebanyak 3 (tiga) kali dan tidak melakukan konfirmasi pembatalan kepada petugas administrasi Pusat Laboratorium Narkotika, serta melakukan pembatalan berkas yang tidak sesuai dengan ketentuan point d sebanyak 3 (tiga) kali maka akan dilakukan pemblokiran akun selama 1 (satu) bulan.
5. Pada saat mendaftar secara *online*, perhatikan hari dan tanggal pendaftaran (Pusat Laboratorium Narkotika tidak melayani pelayanan pada hari Sabtu, Minggu dan hari libur nasional).

I. SIMPULAN DAN REKOMENDASI

1. Simpulan

Evaluasi hasil survei kepuasan pelanggan Tahun 2021 secara umum menunjukkan kualitas yang sangat baik. Indeks kepuasan pelanggan yang dilaporkan diolah dari gabungan data persepsi pelanggan selama tahun 2021 sebesar **95,36** dengan mutu pelayanan “**A**” (**Sangat Baik**) melebihi target yang ditetapkan sebesar **84**. Untuk indeks kualitas pelayanan adalah sebesar **95,26** dengan mutu pelayanan “**A**” (**Sangat Baik**), sedangkan untuk indeks anti korupsi adalah sebesar **95,87** dengan mutu pelayanan “**A**” (**Sangat Baik**). Nilai tersebut diperoleh dari rerata total nilai survey kepuasan pelanggan Pusat Lab Lido dan daerah (deli serdang dan makassar). Ada beberapa yang perlu diantisipasi karena beberapa unsur memiliki GAP yang tinggi dan berpotensi menurunkan nilai Indeks Kepuasan Pelanggan. 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

Perlu dilakukan evaluasi terhadap beberapa unsur sehingga lebih meningkatkan kualitas layanan (termasuk ke kuadran IV) yaitu :

No	Unsur	Poin Pernyataan	Pernyataan
1	Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan	Poin 10	Kemudahan Akses Dalam Menyampaikan Pengaduan, Saran Dan Masukan Di Pusat Laboratorium Narkotika
2	Sarana dan Prasarana	Poin 13	Ketersediaan Fasilitas Pelayanan Khusus (Ruang Menyusui, Ruang Bermain Anak Dan Fasilitas Khusus Difabel) Di Pusat Laboratorium Narkotika

Tim Survey Pusat Laboratorium Narkotika BNN tidak menemukan unsur yang harus dibenahi pada hasil survei di Pusat Laboratorium Narkotika daerah **(NIHIL)**

J. PENUTUP

Demikian laporan survei tahun 2021 pada kegiatan evaluasi pelayanan Pusat Laboratorium Narkotika BNN Tahun Anggaran 2021 ini disampaikan.

Bogor, Desember 2021

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