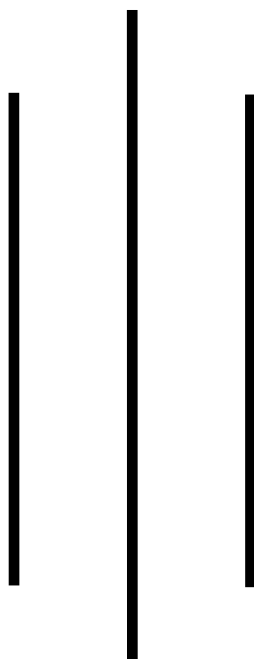




**LAPORAN TINDAK LANJUT  
HASIL SURVEY LAYANAN DETEKSI DINI  
NOVEMBER 2021**



**DIREKTORAT PERAN SERTA MASYARAKAT  
DEPUTI BIDANG PEMBERDAYAAN MASYARAKAT  
TAHUN 2021**

## **I. PENDAHULUAN**

Kejahatan Narkoba merupakan kejahatan bersifat lintas negara, suatu kejahatan yang terorganisir dan terus berkembang sehingga dapat menimbulkan kerugian negara yang sangat besar terutama dari segi kesehatan, sosial ekonomi, dan keamanan serta mengakibatkan hilangnya satu generasi (*lost generation*) di masa depan. Saat ini di dunia juga telah teridentifikasi Narkoba jenis baru, baik alami maupun sintetis yang disebut dengan zat psikoaktif baru atau *new psychoactive substances*,

Dalam rangka menanggulangi permasalahan Narkoba di Indonesia, berbagai upaya dilakukan oleh Badan Narkotika Nasional khususnya Deputi Bidang Pemberdayaan Masyarakat, dengan melaksanakan program P4GN. Salah satu program yang dilakukan adalah layanan deteksi dini bagi Instansi Pemerintah, Swasta, Pendidikan dan Masyarakat.

Selain sebagai tupoksi Deputi Bidang Pemberdayaan Masyarakat BNN khususnya tupoksi pada Direktorat Peran Serta Masyarakat BNN, berdasarkan Instruksi Presiden Nomor 2 Tahun 2020 bahwa layanan deteksi dini merupakan Rencana Aksi Nasional (RAN) P4GN bagi seluruh Kementerian / Lembaga, Pemerintah Daerah dan Komponen Masyarakat. Dalam upaya mendukung kegiatan tersebut, Direktorat Peran Serta Masyarakat telah membuat survey kepuasan publik bagi peserta tes urin terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas tes urine. Dari hasil survei tersebut akan ditindaklanjuti untuk meningkatkan kualitas layanan publik yang lebih baik.

## **II. DASAR**

1. Undang Undang Nomor 35 Tahun 2009 tentang Narkotika;
2. Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2019, tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 23 Tahun 2010 tentang Badan Narkotika Nasional;
3. Instruksi Presiden Nomor 2 Tahun 2020 tentang Rencana Aksi Nasional Pencegahan dan Pemberantasan Penyalahgunaan dan Peredaran Gelap Narkotika dan Prekursor Narkotika Tahun 2020-2024.

### III. MAKSUD & TUJUAN

1. Maksud

Survey layanan publik dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan publik

2. Tujuan

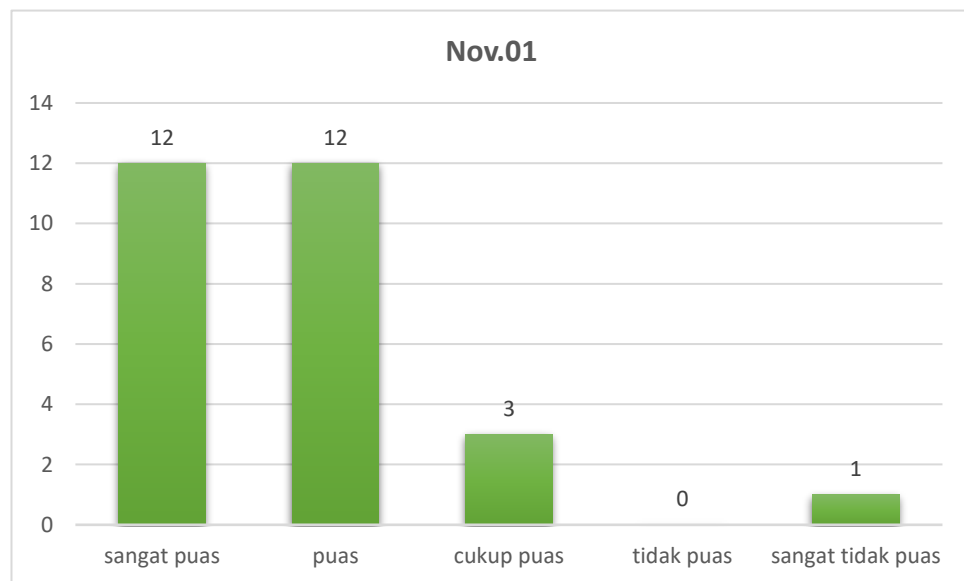
Hasil survey layanan publik dapat menjadi acuan bagi BNN untuk lebih meningkatkan kualitas layanan

### IV. HASIL & TINDAKLANJUT

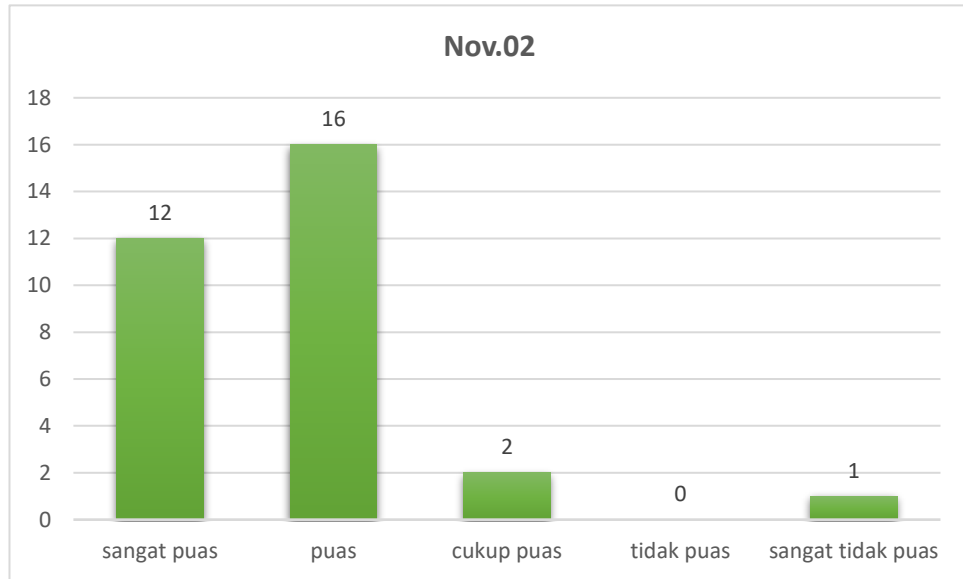
a) Hasil

Survey dilaksanakan pada bulan September tahun 2021 dengan hasil sebagai berikut :

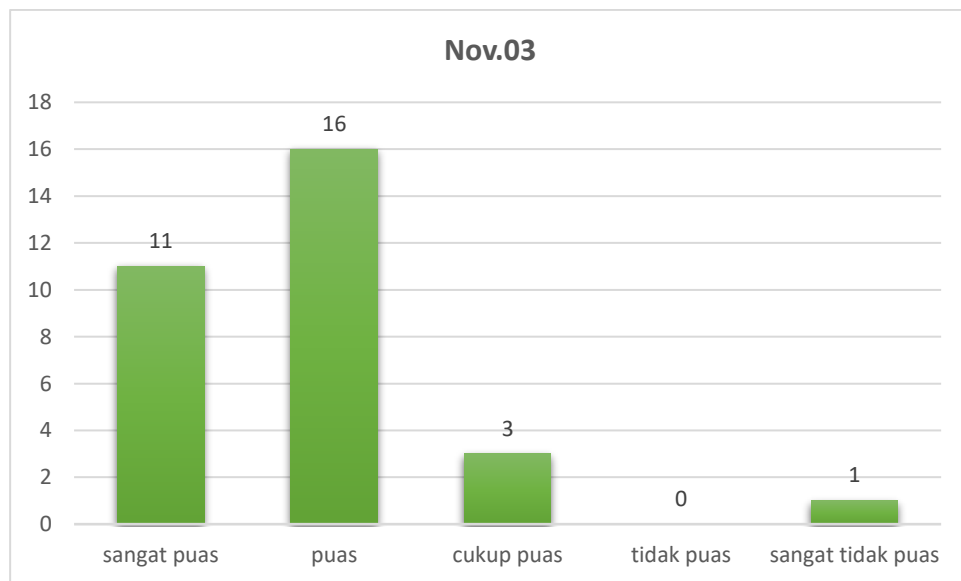
1. Puaskah Bapak/Ibu terhadap keramahan dan kepedulian petugas dalam memberikan petunjuk pelaksanaan tes urine?



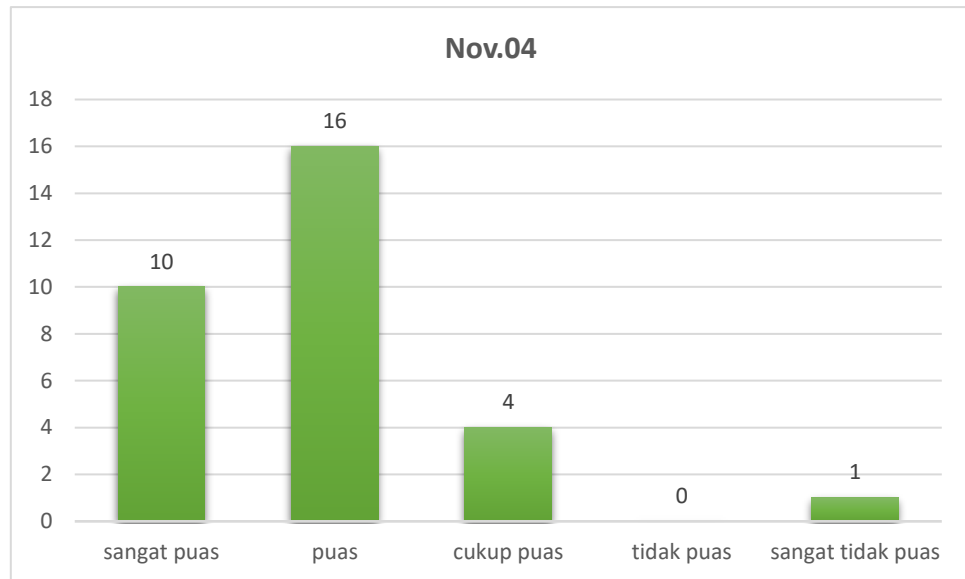
2. Puaskah Bapak/Ibu terhadap kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam memberikan pelayanan dalam pelaksanaan tes urine?



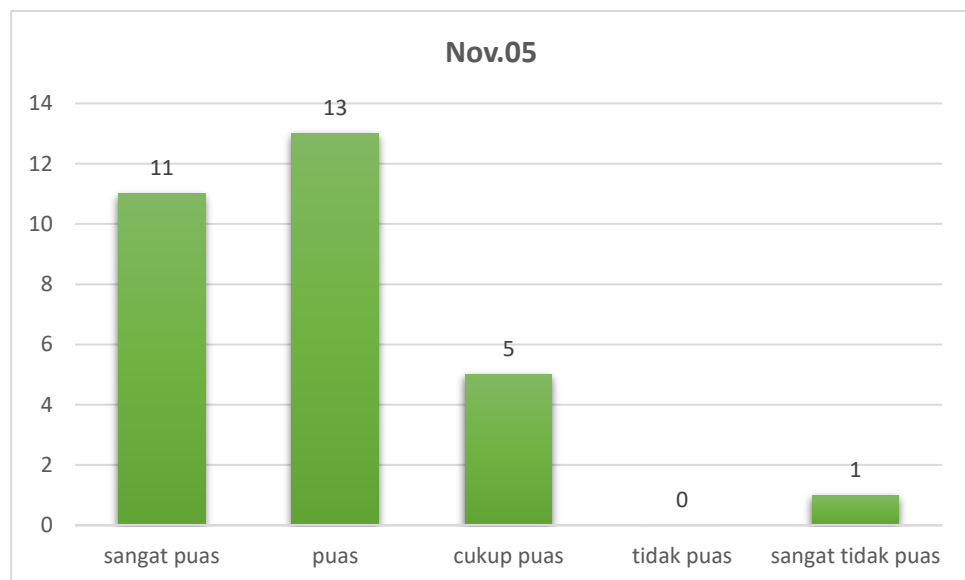
3. Puaskah Bapak/Ibu terhadap penampilan/kerapian petugas dalam pelaksanaan tes urine?



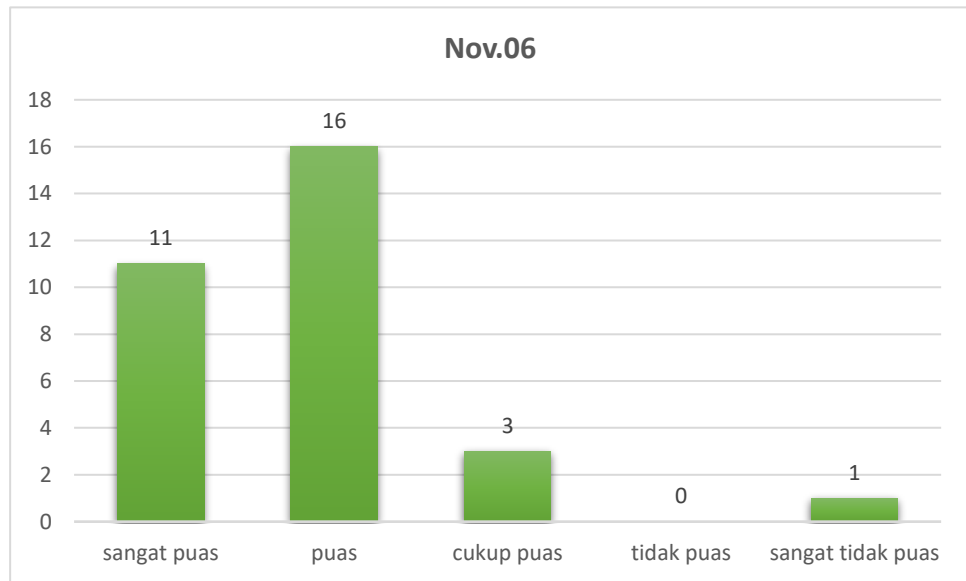
4. Puaskah Bapak/Ibu terhadap kualitas pelayanan dalam pelaksanaan tes urine?



5. Puaskah Bapak/Ibu terhadap informasi yang diberikan oleh petugas selama pelaksanaan tes urine?



6. Puaskah Bapak/Ibu terhadap pengetahuan P4GN yang disampaikan oleh petugas selama pelaksanaan tes urine?



a) Tindak lanjut atas hasil survey layanan deteksi dini

1. Bagaimanakah keramahan dan kepedulian petugas dalam memberikan petunjuk pelaksanaan tes urine?

Akan lebih meningkatkan keramahan dan kepedulian petugas dalam memberikan petunjuk pelaksanaan tes urine

2. Bagaimanakah kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam memberikan pelayanan dalam pelaksanaan tes urine?

Berusaha meningkatkan kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam memberikan pelayanan dalam pelaksanaan tes urine

3. Bagaimanakah penampilan/kerapian petugas dalam pelaksanaan tes urine ?

Lebih memperhatikan penampilan/kerapian pada saat bertugas

4. Puaskah Bapak/Ibu terhadap kualitas pelayanan dalam pelaksanaan tes urine?

Akan lebih meningkatkan kualitas pelayanan dalam pelaksanaan tes urine, mengacu pada pengalaman sebelumnya

5. Puaskah Bapak/Ibu terhadap informasi yang diberikan oleh petugas selama pelaksanaan tes urine?

b) Tindak lanjut atas hasil survey layanan deteksi dini

1. Bagaimanakah keramahan dan kepedulian petugas dalam memberikan petunjuk pelaksanaan tes urine?  
Akan lebih meningkatkan keramahan dan kepedulian petugas dalam memberikan petunjuk pelaksanaan tes urine
2. Bagaimanakah kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam memberikan pelayanan dalam pelaksanaan tes urine?  
Berusaha meningkatkan kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam memberikan pelayanan dalam pelaksanaan tes urine
3. Bagaimanakah penampilan/kerapian petugas dalam pelaksanaan tes urine ?  
Lebih memperhatikan penampilan/kerapian pada saat bertugas
4. Puaskah Bapak/Ibu terhadap kualitas pelayanan dalam pelaksanaan tes urine?  
Akan lebih meningkatkan kualitas pelayanan dalam pelaksanaan tes urine, mengacu pada pengalaman sebelumnya
5. Puaskah Bapak/Ibu terhadap informasi yang diberikan oleh petugas selama pelaksanaan tes urine?  
Memberikan informasi yang lebih banyak dan jelas kepada Peserta tes urine pada saat pelaksanaannya
6. Puaskah Bapak/Ibu terhadap pengetahuan P4GN yang disampaikan oleh petugas selama pelaksanaan tes urine?  
Memperdalam pengetahuan P4GN Petugas dengan banyak membaca dan menonton berita terkait P4GN yang terupdate.

**V. Penutup**

Demikian laporan tindak lanjut atas hasil survey ini kami buat untuk dijadikan pedoman dalam upaya meningkatkan kualitas layanan publik.

Jakarta, November 2021  
Direktur Peran Serta Masyarakat BNN



Drs. Richard M. Nainggolan, MM, MBA