

BADAN NARKOTIKA NASIONAL
REPUBLIK INDONESIA

PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN LAYANAN
PADA BIRO UMUM SETTAMA BNN TAHUN 2022

- Tujuan : Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Biro Umum Settama BNN
- Periode : Tahun 2022
- Tanggal Survey : 15 s.d. 17 Januari 2023
- Metode : Per Responden Per Parameter
- Jumlah Responden : 182 orang
- Dasar Hukum : Peraturan Menpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
- Jumlah Parameter : 7 Parameter
- Parameter :
1. Pengadaan sarana dan prasarana di lingkungan BNN sudah sesuai Standar Barang Standar Kebutuhan (SBSK) Barang Milik Negara (BMN).
 2. Rencana pengadaan sarana dan prasarana (Gedung Kantor dan Kendaraan Jabatan) di lingkungan BNN sudah melalui Rencana Kebutuhan Barang Milik Negara (RKBMN).
 3. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Nomor 12 Tahun 2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah melalui Penyedia telah dipedomani dalam pelaksanaan pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.
 4. Para Pelaku Pengadaan di lingkungan BNN melaksanakan pengadaan sarana dan prasarana sesuai Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2021 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.
 5. Layanan Pengelolaan Mesin Absensi Elektronik telah dilaksanakan sesuai ketentuan.
 6. Pengelolaan barang persediaan sesuai Peraturan Kepala Badan Narkotika Nasional Nomor 4 Tahun 2020 tentang Pengelolaan Barang Persediaan telah dilaksanakan sesuai ketentuan.
 7. Pemegang Senjata Api sudah memahami Peraturan Badan Narkotika Nasional Nomor 2 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Kepala Badan Narkotika Nasional Nomor 22 Tahun 2016 tentang Pengelolaan Senjata Api di lingkungan Badan Narkotika Nasional.

Analisa Perhitungan : Penghitungan menggunakan Rata- rata Tertimbang dari setiap Parameter.

$$\begin{aligned} \text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} &= 1/ \text{Jumlah Parameter} \\ &= 1/7 \\ &= 0,142857 \end{aligned}$$

Untuk memperoleh Nilai Indeks kepuasan Pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang sebagai berikut:

$$\text{Indeks Kepuasan} = \frac{\text{Total Nilai Responden Per Parameter}}{\text{Total Parameter Yang Terisi}} \times \text{Bobot}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Indeks Kepuasan Yaitu antara 20-100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengannilai dasar 20, dengan rumus sebagai berikut:

Indeks Kepuasan x 20

Jawaban	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
Sangat Setuju	4,2 - 5	84-100	A	Sangat Baik
Setuju	3,4 – 4,2	68-84	B	Baik
Netral	2,6 – 3-4	52-68	C	Cukup
Tidak Setuju	1,8 – 2,6	36 - 52	D	Kurang Baik
Sangat Tidak Setuju	1 – 1,8	20 – 36	E	Tidak Baik

KESIMPULAN

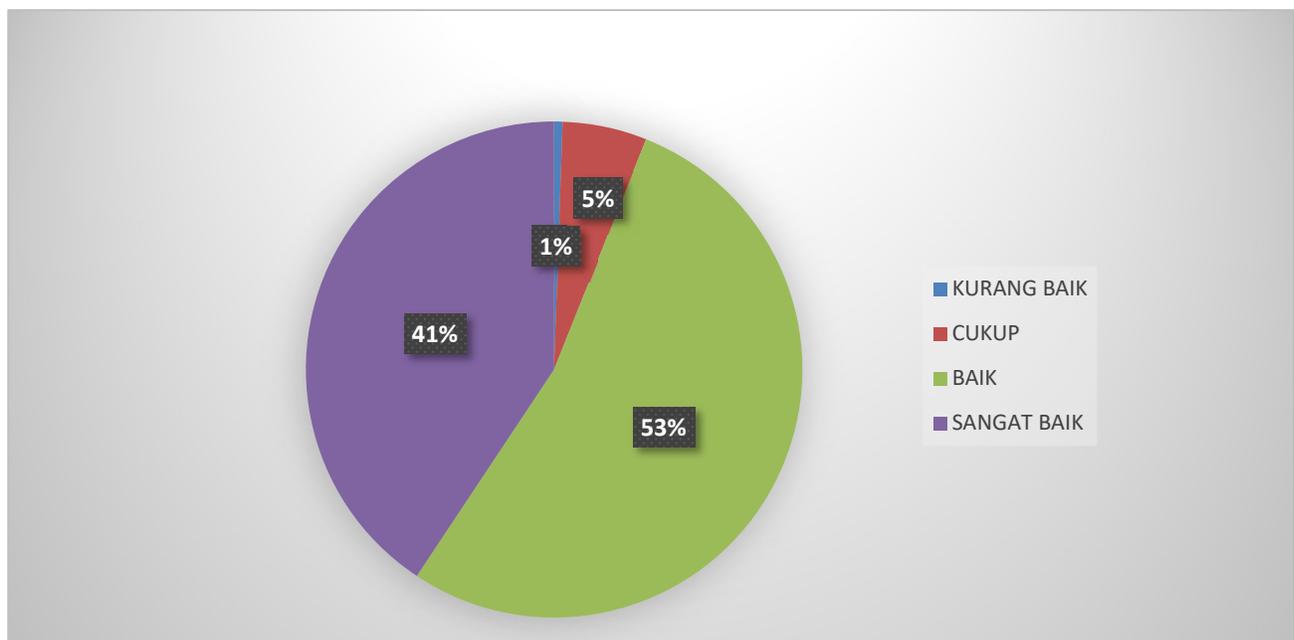
1. Berdasarkan hasil perhitungan nilai konversi, maka kategori penilaian kepuasan pelayanan dengan **Jumlah Indeks 4,332** dan **Nilai Indeks Kepuasan Pelayanan 86,64** adalah Kategori :

SANGAT BAIK

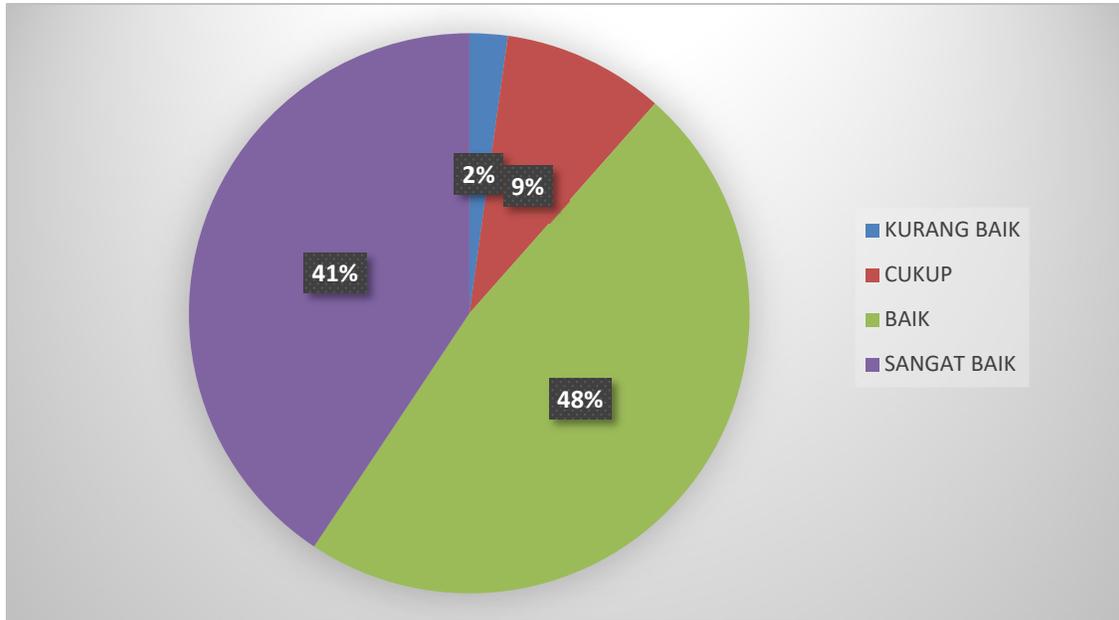
2. Persepsi **tertinggi** terhadap kepuasan pelayanan adalah **Pengelolaan barang persediaan sesuai Peraturan Kepala Badan Narkotika Nasional Nomor 4 Tahun 2020 tentang Pengelolaan Barang Persediaan** sedangkan persepsi **terendah** terhadap kepuasan pelayanan adalah **Pemegang Senjata Api di lingkungan BNN sudah memahami Peraturan Badan Narkotika Nasional Nomor 2 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Kepala Badan Narkotika Nasional Nomor 22 Tahun 2016 tentang Pengelolaan Senjata Api di lingkungan Badan Narkotika Nasional**.

GAMBAR (DIAGRAM)

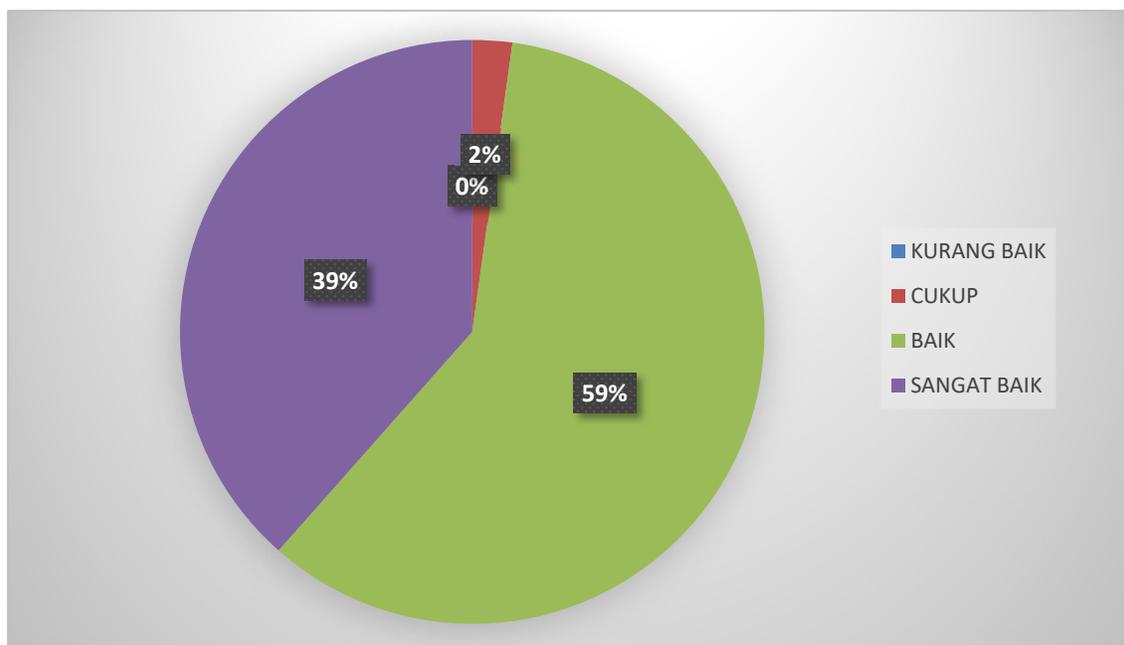
Pengadaan sarana dan prasarana di Lingkungan BNN sudah sesuai Standar Barang Standar Kebutuhan (SBSK) Barang Milik Negara (BMN)



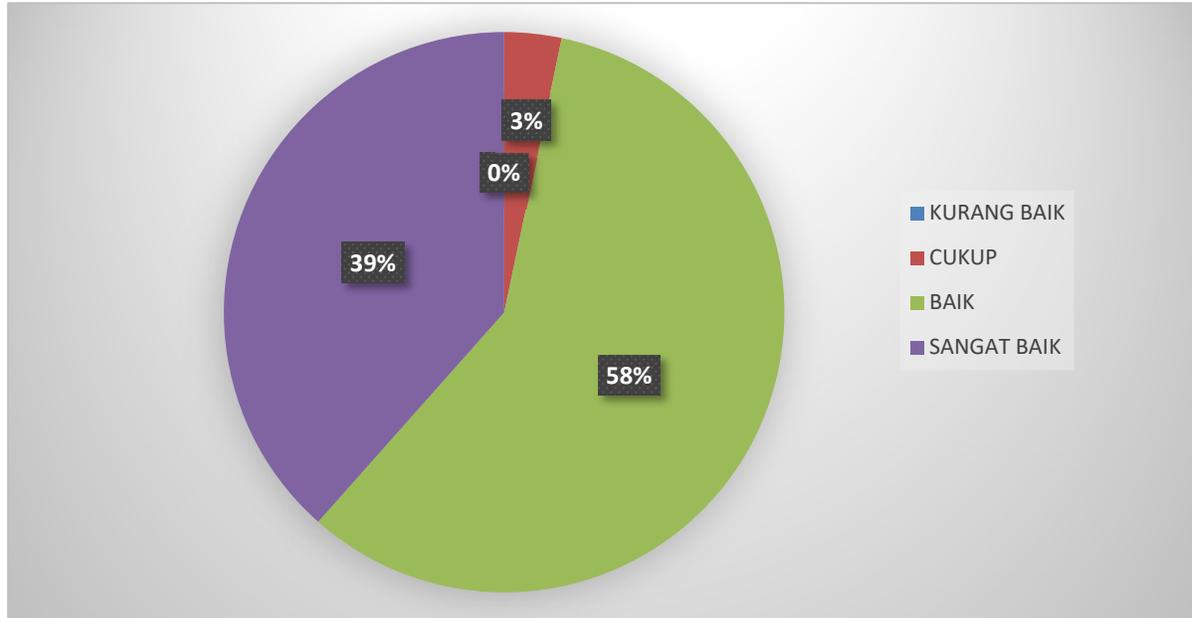
**Rencana pengadaan sarana dan prasarana
(Gedung Kantor dan Kendaraan Jabatan) di
lingkungan BNN sudah melalui Rencana
Kebutuhan Barang Milik Negara (RKBMN)**



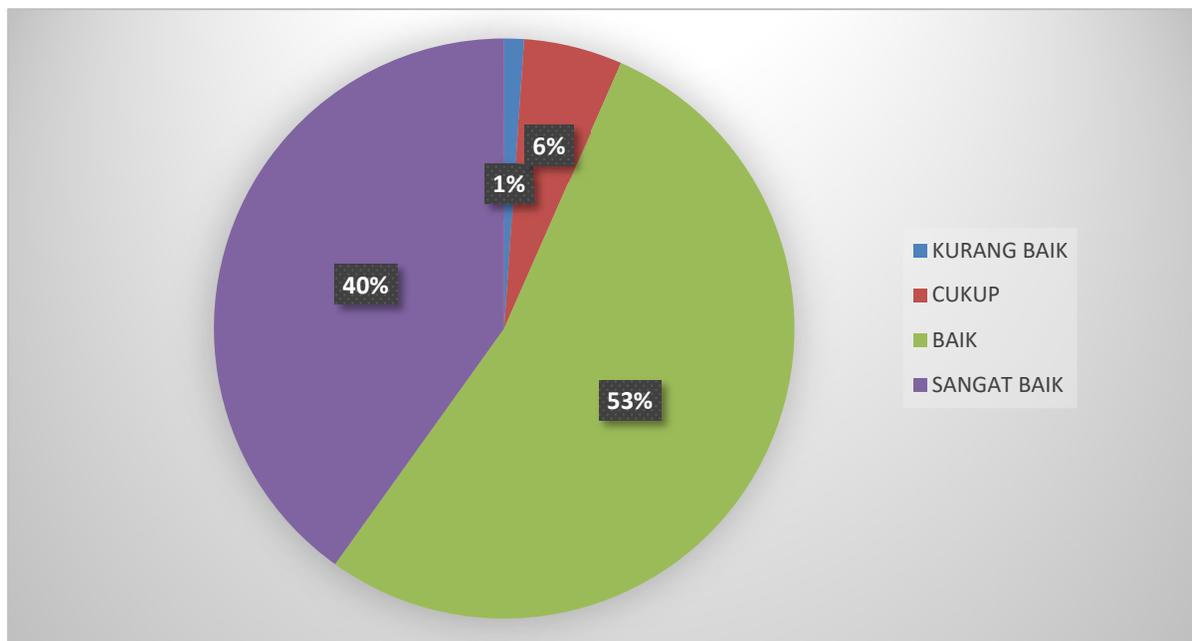
**Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan
Barang/Jasa Nomor 12 Tahun 2021 tentang Pedoman
Pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah
melalui Penyedia telah dipedomani dalam
pelaksanaan pengadaan Barang/Jasa Pemerintah**



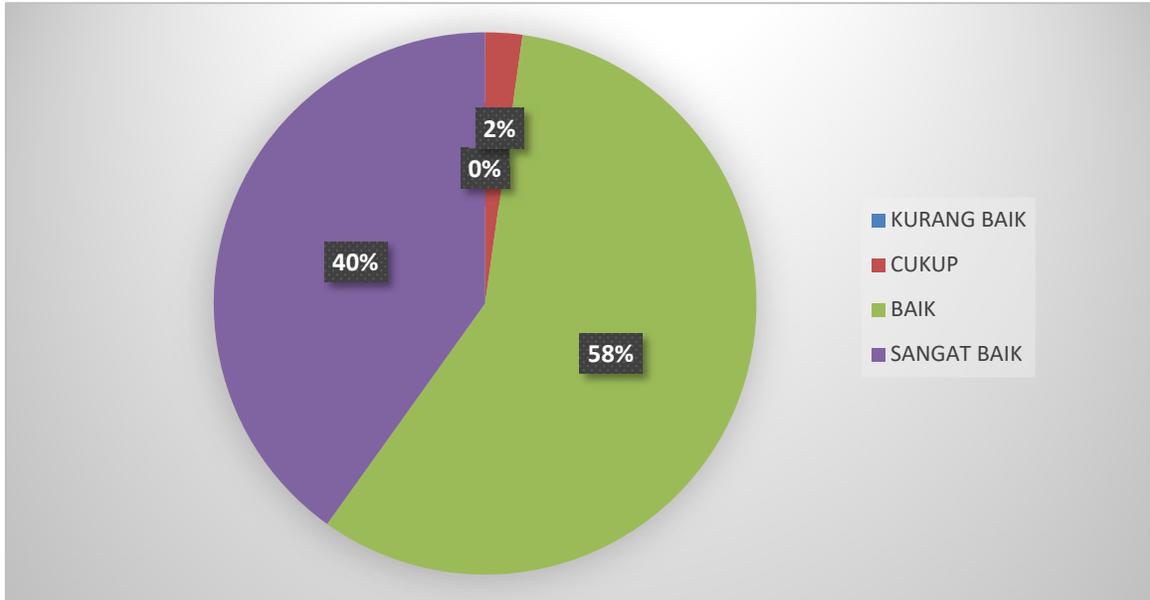
**Para Pelaku Pengadaan di lingkungan BNN
melaksanakan pengadaan sarana dan prasarana
sesuai Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2021
tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah**



**Layanan Pengelolaan Mesin Absensi Elektronik
telah dilaksanakan sesuai ketentuan**



Pengelolaan barang persediaan sesuai Peraturan Kepala Badan Narkotika Nasional Nomor 4 Tahun 2020 tentang Pengelolaan Barang Persediaan telah dilaksanakan sesuai ketentuan



Pengelolaan barang persediaan sesuai Peraturan Kepala Badan Narkotika Nasional Nomor 4 Tahun 2020 tentang Pengelolaan Barang Persediaan telah dilaksanakan sesuai ketentuan

