

**LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
LAYANAN KONSULTASI HUKUM P4GN
MELALUI BOSS.BNN.GO.ID**



**DIREKTORAT HUKUM BNN
JAKARTA
TAHUN 2023**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	1
BAB I PENDAHULUAN.....	2
1.1. Latar Belakang	2
1.2. Dasar Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat.....	3
1.3. Maksud dan Tujuan	4
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM LAYANAN KONSULTASI HUKUM	5
2.1. Pelaksanaan SKM	5
2.2. Metode Pengumpulan Data	5
2.3. Lokasi Pengumpulan Data.....	6
2.4. Waktu Pelaksanaan SKM	6
2.5. Penentuan Jumlah Responden.....	7
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	8
3.1. Jumlah Responden SKM	8
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat	8
BAB IV ANALIS HASIL SKM	9
4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2. Rencana Tindak Lanjut.....	9
4.3. Tren Nilai SKM	10
BAB V KESIMPULAN	11
LAMPIRAN	12
1. Kuesioner SKM Layanan Konsultansi Hukum	12
2. Hasil Olah Data Layanan Konsultansi Hukum	12
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM.....	13

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam perkembangan dinamika hukum yang semakin kompleks, pemerintah berusaha memberikan rasa keadilan dan kepastian hukum dalam setiap implementasi Undang-Undang maupun peraturan pelaksana lainnya, dari Implementasi Undang-Undang Nomor 35 tahun 2009 tentang Narkotika terbentuknya sebuah Lembaga Non Kementerian yang disebut dengan Badan Narkotika Nasional (BNN) selain sisi Pencegahan dan Pemberantasan Peredaran Gelap Narkotika, Badan Narkotika Nasional dalam menjalankan roda organisasinya tertuang dalam Peraturan Kepala Badan Narkotika Nasional Nomor 1 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Narkotika Nasional Nomor 5 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Narkotika Nasional, bahwa salah satu roda organisasi dalam Peraturan Kepala Badan Narkotika Nasional terdapat Direktorat Hukum yang terdiri dari Subdirektorat Bantuan Hukum dan Subdirektorat Peraturan Perundang-undangan, dalam subdirektorat Bantuan Hukum dalam menjalankan fungsi dan tugasnya memberikan bantuan hukum di lingkungan Badan Narkotika Nasional adalah dengan cara memberikan konsultasi hukum kepada penerima konsultasi hukum secara *Online* dalam Aplikasi *BNN One Stop Service*.

Terkait dengan hal tersebut di atas, Direktorat Hukum Deputi Bidang Hukum dan Kerja Sama BNN memiliki salah satu tugas pokok dan fungsi, yaitu melakukan Bantuan Hukum Non Litigasi dalam bentuk Konsultasi Hukum secara Online melalui Aplikasi BNN One Stop Service (BOSS) kepada Pegawai BNN, BNNP, BNNK-KAB, pegawai pada Instansi Pemerintah serta Masyarakat yang menghadapi permasalahan-permasalahan hukum yang timbul, khususnya permasalahan-permasalahan hukum yang timbul dari proses penyelidikan, penyidikan, penuntutan dan amar putusan yang memberikan rasa keadilan dan kepastian hukum bagi masyarakat dan pelaku tindak pidana narkotika.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-

Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

- c. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan Layanan Konsultasi Hukum BNN One Stop Service yang telah diberikan oleh Direktorat Hukum BNN, adapun sasaran dilakukannya SKM Layanan Konsultasi Hukum melalui bnn.go.id adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM SKM Layanan Konsultasi Hukum melalui bnn.go.id dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup BNN, BNNP, BNN Kab./Kota, K/L, dan Masyarakat.
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup K/L dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM LAYANAN KONSULTASI HUKUM MELALUI BNN.GO.ID

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Direktorat Hukum BNN dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Direktorat Hukum BNN adalah tim yang ditunjuk melalui Surat Keputusan Kepala BNN Nomor : KEP/162/II/DE/HK/2023/BNN (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner secara *online* yang diakses oleh penerima layanan konsultasi hukum pada *website* yang disediakan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Direktorat Hukum BNN yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : **Prosedur** adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu **yang** diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di laman boss.bnn.go.id. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya tercatat di laman boss.bnn.go.id. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2023	8
2.	Pengumpulan Data	Februari-April 2023	90
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2023	30

4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2023	30
----	--------------------------------	-----------	----

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Teknik penarikan sampel yang digunakan dalam survei kepuasan masyarakat terhadap layanan konsultasi hukum ini adalah *nonprobability* sampling yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unit unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Dalam penarikan sampel secara *nonprobability* sampling ini secara khusus akan menggunakan *sampling insidental*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/*insidental* melakukan konsultasi hukum melalui aplikasi BOSS BNN. *Sampling insidental* ini dilakukan untuk menghindari tidak maksimalnya perolehan data survei karena untuk melakukan konsultasi hukum tidak dapat dipaksakan untuk semua populasi, melainkan diperuntukkan bagi perorangan yang memiliki permasalahan hukum terkait narkoba.

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 8 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1.	JENIS KELAMIN	LAKI	6	75%
		PEREMPUAN	2	25%
2.	PEKERJAAN	K/L	0	0%
		MASYARAKAT UMUM	0	100%

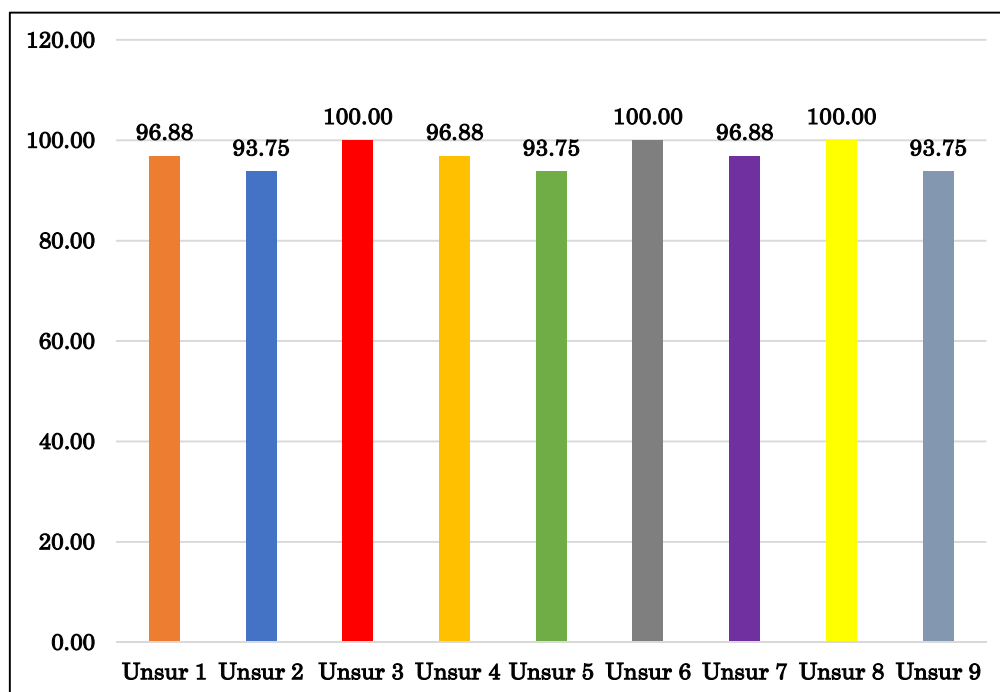
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	96,88	93,75	100	96,88	93,75	100	96,88	100	93,75
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	96,88 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Sistem, mekanisme dan prosedur mendapatkan nilai terendah yaitu 93,75. Bersama itu pula Produk spesifikasi jenis pelayanan dan sarana dan prasarana juga mendapatkan nilai yang sama dengan nilai 93,75
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu waktu penyelesaian mendapatkan nilai tertinggi 100 dari unsur layanan, dan Kompetensi Pelaksana serta penanganan pengaduan saran dan masukan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 100.

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

- “memperbaiki tampilan dari Layanan Konsultasi Hukum yang lebih menarik”.
- “Layanan Konsultasi Hukum dibuat secara lebih sederhana”.
- “Pelayanan juga bisa ditingkatkan dengan video call”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Layanan Konsultasi Hukum melalui BOSS.bnn.go.id terkadang susah untuk diakses karena adanya perbaikan berkala.
- Petugas layanan belum memberikan mekanisme yang lebih sederhana kepada masyarakat yang harus melakukan konsultasi hukum tetapi tidak terbiasa dengan layanan yang bersifat *online*

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui

Pertemuan bersama perwakilan pengguna layanan pada Desember 2022 (Berita Acara terlampir). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sistem, mekanisme dan prosedur	Peningkatan mekanisme layanan agar lebih sederhana, mudah dan cepat.	√	√	√		Personel Dit.Hukum
2	Produk spesifikasi jenis pelayanan	Lakukan sosialisasi layanan konsultasi hukum kepada seluruh lapisan pengguna layanan	√	√			Personel Dit.Hukum
3	Sarana dan prasarana	Menyiapkan sarana dan prasarana dengan memperhatikan layanan yang masuk			√	√	Personel Dit.Hukum

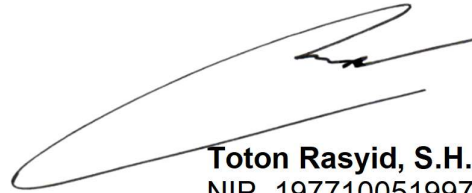
4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.

BAB V KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Layanan Konsultasi Hukum Melalui boss.bnn.go.id selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2023, dapat disimpulkan bahwa Pelaksanaan pelayanan publik di Direktorat Hukum BNN, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 98.66, hal ini menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 s.d. 2023. Tim konsultasi hukum akan terus melakukan perbaikan-perbaikan atas kendala yang terjadi dalam memberikan pelayanan konsultasi hukum agar lebih baik lagi.

Jakarta, 23 Juni 2023
Plt. Direktur Hukum BNN



Toton Rasyid, S.H., M.H.
NIP. 197710051997031001

LAMPIRAN

1. Kuesioner Layanan Konsultasi Hukum Melalui boss.bnn.go.id

BOSS Boss One Stop Service					Selamat Datang Admin Hukum		Keluar	
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> Lihat Permohonan Lihat Hasil Kuesioner Menu Utama </div>								
Data Kuesioner 2023								
Filter Pertahun: -Pilih Tahun- Tampilkan								
No.	Pertanyaan	Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas			
1	Bagaimana kemudahan syarat dalam mengajukan permohonan layanan Konsultasi Hukum BNN One Stop Service?	7	1	0	0			
2	Bagaimana menurut Saudara keseluruhan pelayanan yang dilakukan oleh Tim Layanan Konsultasi Hukum BNN One Stop Service?	6	2	0	0			
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu yang dilakukan oleh Tim Konsultasi Hukum BNN One Stop Service dalam menanggapi/ merespon permohonan Layanan Konsultasi yang Saudara/i perlukan?	8	0	0	0			
4	Bagaimana tampilan yang terdapat di Layanan Konsultasi Hukum BNN One Stop Service?	7	1	0	0			
5	Apakah Layanan Konsultasi Hukum dapat Saudara/i mudah dipahami?	6	2	0	0			
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan Petugas Tim Layanan Konsultasi Hukum BNN One Stop Service dalam memberikan pelayanan kepada Saudara?	8	0	0	0			
7	Bagaimana pendapat saudara tentang sikap dan perilaku Tim Layanan Konsultasi Hukum BNN One Stop Service dalam memberikan jawaban konsultasi hukum?	7	1	0	0			
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang Layanan Konsultasi Hukum (tindak lanjut) terhadap pengaduan, saran dan masukan yang ditujukan pada Tim Konsultasi Hukum BNN One Stop Service?	8	0	0	0			
9	Bagaimana dengan akses Layanan Konsultasi Hukum BNN One Stop Service?	6	2	0	0			
Jumlah		63	9	0	0			

2. Hasil Olah Data SKM Layanan Konsultasi Hukum Melalui boss.bnn.go.id

NO	Nama Lengkap	Satuan Kerja	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Deden Sarifudin	Masyarakat Umum	4	3	4	4	4	4	4	4	4
2	Bagus Dwymas Herlambang	Masyarakat Umum	4	4	4	4	3	4	4	4	4
3	Maharani Timor	Masyarakat Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	Anna Herdina	Masyarakat Umum	4	4	4	3	4	4	4	4	4
5	Muhammad Aulia Arief	Masyarakat Umum	4	3	4	4	4	4	4	4	3
6	Muhammad Balyan Fauzan AL La	Masyarakat Umum	4	4	4	4	3	4	4	4	4
7	Balyan Fauzan	Masyarakat Umum	4	4	4	4	4	4	3	4	4
8	Muhammad Balyan	Masyarakat Umum	3	4	4	4	4	4	4	4	4
Total Nilai Persepsi Per Unit			31	30	32	31	30	32	31	32	30
Total Yang Terisi			8	8	8	8	8	8	8	8	8
NRR/Unsur			3.875	3.75	4	3.875	3.75	4	3.875	4	3.75
NRR Tertimbang/Unsur			0.4306	0.4167	0.4444	0.4306	0.4167	0.4444	0.4306	0.4444	0.4167
			96.875	93.75	100	96.875	93.75	100	96.875	100	93.75

1	Bobot Nilai Tertimbang	0.11111111	$Bobot\ Nilai\ Rata - Rata\ Tertimbang = \frac{jumlah\ Bobot}{jumlah\ Unsur}$
2	IKM	3.875	$IKM = \frac{Total\ Nilai\ Persepsi\ Per\ Unsur}{Total\ Unsur\ Terisi} \times Nilai\ Penimbang$
3	Konversi IKM	96.875	$IKM\ Unit\ Pelayanan \times 25$
4	Nilai Pelayanan	A (Sangat Baik)	

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
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

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

