



Terima kasih
atas kepercayaan
anda kepada kami

Survey Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2023 tentang Pelayanan Izin Rekomendasi Ekspor/Impor Prekursor Non Farmasi

NILAI UNSUR PELAYANAN



Nilai Interval
Konversi

92

Mutu
Pelayanan

A

Kinerja Unit
Pelayanan

Baik
Sekali

Direktorat Psikotropika dan Prekursor
Deputi Bidang Pemberantasan BNN

**LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
LAYANAN PENERBITAN REKOMENDASI PERIZINAN PREKURSOR
NON FARMASI SEMESTER II TAHUN 2023**



**DIREKTORAT PSIKOTROPIKA DAN PREKURSOR
DEPUTI PEMBERANTASAN
TAHUN 2023**

DAFTAR ISI

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

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, Direktorat Psikotropika dan Prekursor Deputi Pemberantasan BNN menetapkan indeks kepuasan pelanggan sebagai indikator kualitas pelayanan di dalam perencanaan strategis yang harus diukur secara berkala.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 125 Tahun 2021 pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Psikotropika dan Prekursor Deputi Pemberantasan BNN terdiri dari Penerbitan Rekomendasi Penunjukan Importir Terdaftar Permohonan Prekursor Narkotika Non Farmasi, Penerbitan Perpanjangan Rekomendasi Penunjukan Importir Terdaftar Permohonan Prekursor Narkotika Non Farmasi, Penerbitan Rekomendasi Persetujuan Impor Prekursor Narkotika Non Farmasi, dan Penerbitan Rekomendasi Persetujuan Ekspor Prekursor Narkotika Non Farmasi. Sedangkan para penerima pelayanan merupakan para Importir Terdaftar (IT) dan Eksportir Terdaftar (ET) Prekursor Non Farmasi.

Untuk menjaga serta meningkatkan kualitas pelayanan penerbitan Impor dan Ekspor Prekursor Non Farmasi, 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 Direktorat Psikotropika dan Prekursor Deputi Pemberantasan BNN, dilakukan survei

dengan menggunakan kuisioner kepada para pemohon. 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.

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 Kepala Badan Narkotika Nasional Nomor 03 Tahun 2017 tentang Pengawasan Prekursor Non Farmasi;
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

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan Layanan Penerbitan Rekomendasi Perizinan Prekursor Non Farmasi yang telah diberikan oleh Direktorat Psikotropika dan Prekursor Deputi Pemberantasan BNN, adapun sasaran dilakukannya SKM Layanan Penerbitan Rekomendasi Perizinan Prekursor Non Farmasi 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 Layanan Penerbitan Rekomendasi Perizinan Prekursor Non Farmasi 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 Badan Narkotika Nasional 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 PENERBITAN REKOMENDASI PREKURSOR NON FARMASI

A. PELAKSANA SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Direktorat Psikotropika dan Prekursor BNN dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Direktorat Psikotropika dan Prekursor BNN.

B. METODE PENGUMPULAN DATA

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner secara Online maupun *Offline* 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 Psikotropika dan Prekursor 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).

C. LOKASI PENGUMPULAN DATA

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di saat Penerima layanan datang memenuhi Undangan pada saat Forum Konsultasi Publik berlangsung dan melalui media social (Whatsapp). Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya tercatat di File admin . Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

D. WAKTU PELAKSANAAN SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun selama 2 semester (2 kali). Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut :

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1	Persiapan	Juli 2023	8
2	Pengumpulan Data	Oktober s.d Desember 2023	60
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2023	30
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2023	30

E. PENENTUAN JUMLAH RESPONDEN

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Direktorat Psikotropika dan Prekursor BNN berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023 sebesar 28 orang, maka populasi penerima layanan pada Direktorat Psikotropika dan Prekursor BNN dalam kurun waktu 6 bulan (semester 2) tahun 2023 adalah sebanyak 24 Importir dan Eksportir Terdaftar Prekursor Non Farmasi. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan yang diberikan pada Direktorat Psikotropika dan Prekursor BNN.

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

A. JUMLAH RESPONDEN SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 24 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PRESENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki - laki	13	54 %
		Perempuan	11	46 %
2	Pekerjaan	Swasta	24	100%
3	Pendidikan	SMA	5	21 %
		D3	4	17 %
		S1	14	58 %
		S2	1	4 %

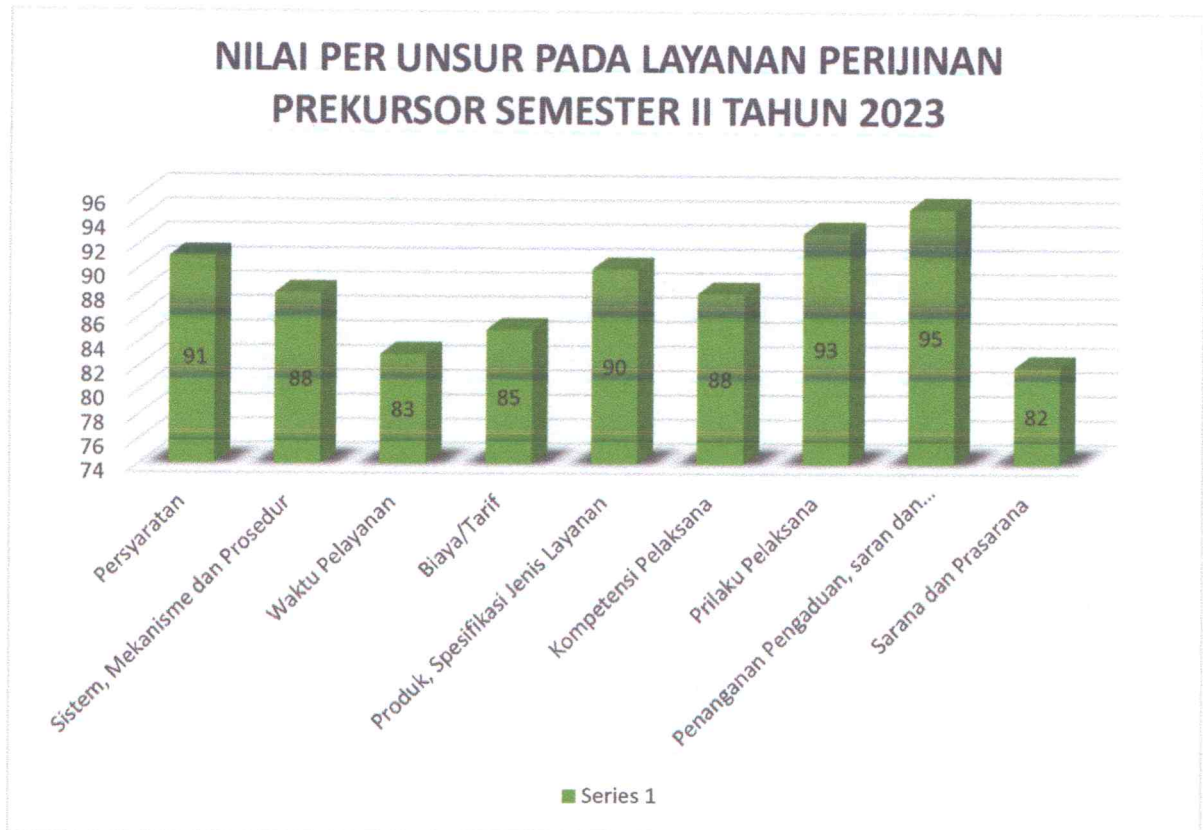
B. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (UNIT LAYANAN DAN PER UNSUR LAYANAN)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

KET	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1 Persyaratan	U2 Sistem, Mekanisme dan Prosedur	U3 Waktu Pelayanan	U4 Biaya/ Tarif	U5 Produk, Spesifikasi Jenis Layanan	U6 Kompetensi Pelaksana	U7 Prilaku Pelaksana	U8 Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan	U9 Sarana dan Prasarana
IKM Per Unsur	91	88	83	85	90	88	93	95	82
Kategori	A	B	B	B	A	B	A	A	B
IKM Unit Layanan	92 (Baik Sekali)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV ANALISIS HASIL SKM

A. ANALISIS PERMASALAHAN/KELEMAHAN DAN KELEBIHAN UNSUR LAYANAN

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 82 dan Kecepatan waktu yang mendapatkan nilai 83.
2. Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan mendapatkan nilai 95 dan Prilaku Pelaksana mendapatkan nilai 93.
3. Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/masukan dari hasil SKM tersebut, diperoleh beberapa saran/masukan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :
 - a. Tetap menjaga kualitas layanan yang sudah baik.
 - b. Menambah Sarana dan Prasarana yang mendukung pelayanan prima seperti pengadaan tempat Toilet/WC, Jalur khusus Difable .
4. Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :
 - a. Sarana dan Prasarana yang dinilai masih belum memadai/maksimal.
 - b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur masih belum tersosialisasikan dengan baik.

B. RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik Penerbitan Rekomendasi Perizinan Prekursor Non Farmasi pada Direktorat Psikotropika dan Prekursor BNN. 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, dengan rencana tindak lanjut sebagai berikut :

- a. Pengajuan permohonan tempat pelayanan yang nyaman dan bersih serta mendukung layanan untuk kaum Difable seperti jalur khusus Difable dan Memperbaiki dan mengembangkan ruang pelayanan yang selama ini masih menggunakan ruang bekas kontainer yang dimodifikasi menjadi ruang pelayanan untuk Penerbitan Rekomendasi Perizinan Prekursor Non Farmasi pada Direktorat Psikotropika dan Prekursor BNN. Akan dilakukan juga pemenuhan alat pendukung pelayanan seperti pemasangan Closed Circuit Television (CCTV).
- b. Akan dilakukan sosialisasi secara luas kepada para pengguna layanan terkait Sistem, Mekanisme dan Prosedur Penerbitan Rekomendasi Perizinan Prekursor Non Farmasi pada Direktorat Psikotropika dan Prekursor BNN di kanal – kanal website dan media sosial yang ada.

C. 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 Penerbitan Rekomendasi Perizinan Prekursor Non Farmasi selama satu periode mulai Juli hingga Desember 2023, dapat disimpulkan bahwa Pelaksanaan pelayanan publik di Direktorat Psikotropika dan Prekursor BNN, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Baik Sekali** dengan nilai **IKM 92**. Tim Layanan Penerbitan Rekomendasi Perizinan Prekursor Non Farmasi akan terus melakukan perbaikan-perbaikan atas kendala, saran dan masukan yang terjadi dalam memberikan pelayanan publik agar lebih baik lagi.

Jakarta, 27 Desember 2023

Direktur Psikotropika dan Prekursor BNN



Heri Istu Hariono, S.Si.