



LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

LAYANAN TES URIN

TRIWULAN II

2022

DEPUTI BIDANG PEMBERDAYAAN MASYARAKAT

Jalan Letjen M.T. Haryono No.11, RT.1/RW.6, Cawang, Kec. Kramatjati, Kota
Jakarta Timur

Telp. (021) 8087 1566 – 8087 1567

Fax. (021) 8088 5225, 8087 1592, 8087 1593

Email : info@bnn.go.id



LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT LAYANAN TES URIN TW II TAHUN 2022

DEPUTI BIDANG PEMBERDAYAAN MASYARAKAT

I. Pendahuluan A. Latar belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat. Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan yang diselenggarakan oleh Deputi Bidang Pemberdayaan Masyarakat, perlu dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap penyelenggaraan layanan deteksi dini tes urin .

Mekanisme survei kepuasan masyarakat yang dilaksanakan mengacu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

B. Tujuan

Tujuan dari diselenggarakannya survei kepuasan masyarakat ini yaitu:

1. Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.
2. Mendapatkan umpan balik dari pelanggan untuk peningkatan kualitas layanan.
3. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan.
4. Mengetahui tingkat kinerja pelayanan Deputi Bidang Pemberdayaan Masyarakat terkait pelaksanaan deteksi dini tes urin.

C. Metode

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat oleh Deputi Bidang Pemberdayaan Masyarakat terkait pelaksanaan deteksi dini tes urin menggunakan survei elektronik yaitu dengan memberikan kuesioner melalui google formulir yang diisi oleh masyarakat/pelanggan setiap selesai melaksanakan pelayanan dalam periode dari bulan April sampai dengan bulan Juni 2022. Pengguna layanan jumlahnya terbatas pada instansi/perusahaan/institusi yang memanfaatkan layanan tes urin. Dengan



LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT LAYANAN TES URIN TW II TAHUN 2022

DEPUTI BIDANG PEMBERDAYAAN MASYARAKAT

demikian, maka pengisian kuesioner dilakukan setiap layanan selesai diterima oleh pelanggan.

Survei secara periodik menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei.

D. Tim SKM

Survei Kepuasan Masyarakat Layanan tes urin dilaksanakan oleh tim internal Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat.

E. Jadwal SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan sepanjang tahun sesuai dengan jadwal pelaksanaan tes urin. Seluruh masyarakat/pelanggan melakukan pengisian survei setelah menerima Layanan deteksi dini tes urin.

II. Lingkup Kegiatan Pelayanan

Layanan Deputi Bidang Pemberdayaan Masyarakat salah satunya adalah Layanan deteksi dini tes urin dan dihitung indeks kepuasannya. Layanan tersebut memiliki jumlah responden dan/atau frekuensi survei yang cukup untuk dihitung indeks kepuasannya menurut ketentuan.

III. Pengguna Layanan/Pelanggan

Pengguna Layanan Deteksi Dini Tes Urin terdiri dari instansi/perusahaan/institusi yang memanfaatkan layanan tes urin



LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT LAYANAN TES URIN TW II TAHUN 2022

DEPUTI BIDANG PEMBERDAYAAN MASYARAKAT

IV. Hasil Survei

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).

Tabel 1. Tabel Nilai Konversi

Nilai Interval dan Nilai Interval Konversi IKM			
Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu	Kinerja Unit Pelayanan
88,31 - 100,00	3,533 - 4,00	A	Sangat Baik
76,61 - 88,30	3,065 - 3,532	B	Baik
65,00 - 76,60	2,600 - 3,064	C	Kurang Baik
25,00 - 64,99	1,000 - 2,599	D	Tidak Baik

Tabel 2. Nilai Indeks Masing-masing Unsur SKM

No.	Unsur SKM	Nilai Ratarata tiap Unsur	Nilai SKM tiap Unsur (2) x 25	Mutu Pelayanan (A/B/C/D)	Kinerja
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Persyaratan	3.50	87.50	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.50	87.50	B	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3.50	87.50	B	Baik
4	Biaya/Tarif	3.43	85.71	B	Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.36	83.93	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.57	89.29	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3.57	89.29	B	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.71	92.86	A	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	3.50	87.50	B	Baik
	Jumlah (N)	33.09			
	IKM Unit Kerja	3.52	87.89	B	Baik



LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT LAYANAN TES URIN TW II TAHUN 2022

DEPUTI BIDANG PEMBERDAYAAN MASYARAKAT

V. Analisis Hasil Survei dan IKM

a. Masing-masing unsur

1. Unsur Persyaratan Pelayanan

- 3.50 dengan kategori Baik
- Kemudahan akses terkait informasi persyaratan pelayanan dan pemenuhan persyaratan.

2. Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan

- 3.50 dengan kategori Baik
- Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan mudah dilaksanakan secara online dan selalu dilakukan pemutakhiran.

3. Unsur Waktu Penyelesaian Pelayanan

- 3.50 dengan kategori Baik
- Waktu penyelesaian pelayanan telah dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.

4. Unsur Biaya/Tarif Pelayanan

- 3.43 dengan kategori Baik
- Tidak dipungut biaya atau tarif dan tidak ada praktik pungutan liar

5. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

- 3.36 dengan kategori Baik
- Hasil layanan yang diberikan dan diterima telah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

6. Unsur Kompetensi Pelaksana Pelayanan

- 3.57 dengan kategori Baik
- Petugas Layanan telah memiliki kompetensi yang dibutuhkan.

7. Unsur Perilaku Pelaksana Pelayanan

- 3.57 dengan kategori Baik
- Petugas tidak diskriminatif dalam memberikan layanan dan sesuai kode etik layanan

8. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan

- 3.71 dengan kategori Sangat Baik



LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT LAYANAN TES URIN TW II TAHUN 2022

DEPUTI BIDANG PEMBERDAYAAN MASYARAKAT

- Penanganan pengaduan dilakukan melalui semua media yang mudah diakses dan tindak lanjutnya sangat cepat.

9. Unsur Sarana dan Prasarana Pelayanan

- 3.50 dengan kategori Baik
- Sarana dan prasarana pelayanan sudah memadai, dengan peningkatan digitalisasi informasi.

b. Secara umum (hasil IKM)

Dengan nilai IKM sebesar **3.52** maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Nilai SKM setelah dikonversi = $3.52 \times 25 = 87.89$
- Mutu pelayanan **B**
- Kinerja unit pelayanan **BAIK**

Rata-rata nilai unsur pelayanan dalam SKM dibandingkan untuk mencari nilai terkecil dan nilai terendah. Perbandingan nilainya tersaji dalam Grafik 1.

Grafik 1. Rata-rata Nilai Unsur Pelayanan dalam SKM



**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
LAYANAN TES URIN
TW II TAHUN 2022**

DEPUTI BIDANG PEMBERDAYAAN MASYARAKAT

Nilai masing-masing unsur pelayanan sudah baik, tetapi dalam peningkatan pelayanan publik tetap harus diperhatikan nilai terendah sebagai fokus untuk peningkatan di masa yang akan datang. Dari sembilan unsur pelayanan yang dinilai, dapat dilihat bahwa Indeks Unsur Pelayanan yang terendah adalah unsur pelayanan “Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan”, sedangkan Indeks Unsur Pelayanan yang tertinggi adalah unsur pelayanan “Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan”.

Meskipun secara umum nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang didapat oleh sudah baik, Deputy Bidang Pemberdayaan Masyarakat sebagai penyelenggara layanan perlu tetap melakukan upaya untuk peningkatan kualitas pelayanan dan untuk mempertahankan dan/atau meningkatkan nilai IKM yang telah didapat. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel 3. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/ KEGIATAN	WAKTU (TAHUN 2022)				PENANGGUNG JAWAB
			Tw I	Tw II	Tw III	Tw IV	
1.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Revisi Standar Pelayanan					Kedeputian Bidang Pemberdayaan Masyarakat
2.	Sistematika, Mekanisme dan Prosedur	Internalisasi SOP dan Standar Pelayanan					Kedeputian Bidang Pemberdayaan Masyarakat



**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
LAYANAN TES URIN
TW II TAHUN 2022**

DEPUTI BIDANG PEMBERDAYAAN MASYARAKAT

3.	Evaluasi Hasil Pemantauan						Kedeputian Bidang Pemberdayaan Masyarakat
----	---------------------------	--	--	--	--	--	---

III. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan hasil analisis, diketahui bahwa IKM layanan deteksi dini tes urin yang diselenggarakan oleh Deputi Bidang Pemberdayaan Masyarakat diperoleh adalah **3.52** dengan kategori pelayanan BAIK. Walaupun demikian, Deputi Bidang Pemberdayaan Masyarakat tetap berusaha meningkatkan kualitas layanan untuk mempertahankan nilai IKM yang telah didapat dengan melakukan upaya-upaya peningkatan.

Jakarta, Juni 2022
Deputi Pemberdayaan Masyarakat
Badan Narkotika Nasional

Drs. Tagam Siraga, S.H., M.M.

