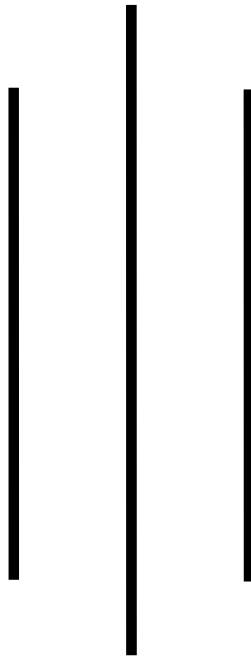




LAPORAN HASIL SURVEY

KEPUASAN PUBLIK



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

TAHUN 2020

A. Latar Belakang

Peredaran narkoba sudah semakin meluas dikalangan masyarakat. Hal ini tentunya akan semakin mengkhawatirkan, apalagi kita mengetahui yang banyak menggunakan narkoba adalah kalangan generasi muda (generasi penerus bangsa) yang merupakan harapan dan tumpuan bangsa di masa yang akan datang. Sehingga di masa sekarang ini pemerintah Indonesia sedang giat-giatnya melaksanakan pembangunan di segala bidang, baik pembangunan fisik maupun pembangunan mental spiritual manusia seutuhnya lahir maupun batin.

Menghadapi persoalan narkoba yang berkecenderungan terus meningkat, Badan Narkotika Nasional (BNN) melaksanakan kegiatan Pencegahan Pemberantasan Penyalahgunaan dan Peredaran Gelap Narkoba (P4GN), melalui program-program kegiatan berupa uji narkoba melalui test urine. Kegiatan test urine merupakan bagian dari program Pemberdayaan Masyarakat dalam rangka melaksanakan layanan deteksi dini sebagai upaya menciptakan lingkungan sehat dan bersih dari penyalahgunaan dan peredaran gelap Narkotika baik di Instansi Pemerintah, Dunia Usaha/Swasta, Lingkungan Masyarakat maupun Lingkungan Pendidikan.

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. Pada masa pandemi COVID-19 layanan deteksi dini tetap dilaksanakan dengan mengacu pada protokol kesehatan, dimana untuk menghindari terjadinya penularan virus tersebut pada saat melaksanakan test urine. Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan deteksi dini, maka Direktorat Peran Serta Masyarakat BNN,dtelah membuat survey kepuasan publik bagi peserta tes urine terhadap petugas tes urine.

B. 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;

C. Maksud dan 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

D. Sarana dan Prasarana

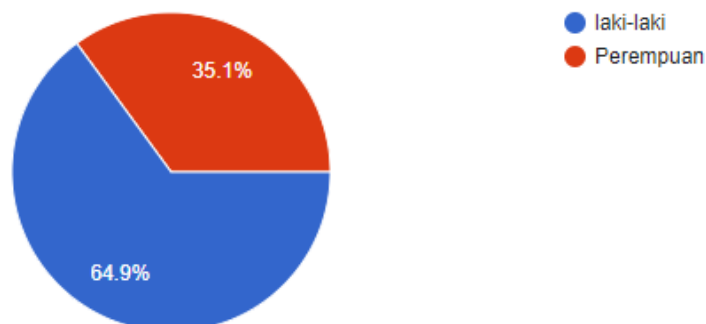
- Kuisioner tingkat kepuasan dalam layanan publik

E. Hasil Survey

Survey dilaksanakan pada tahun 2019 - 2020 dengan responden sebanyak 681 orang.

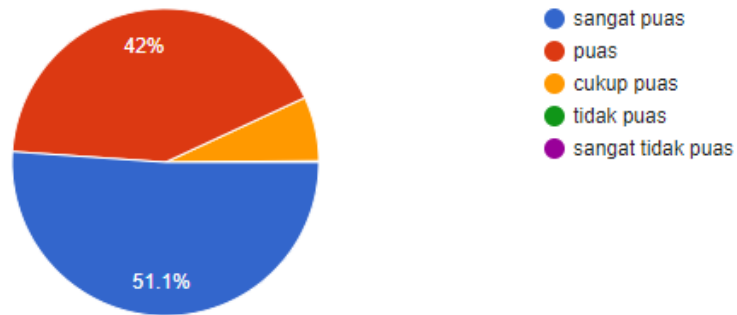
Jenis Kelamin

681 responses



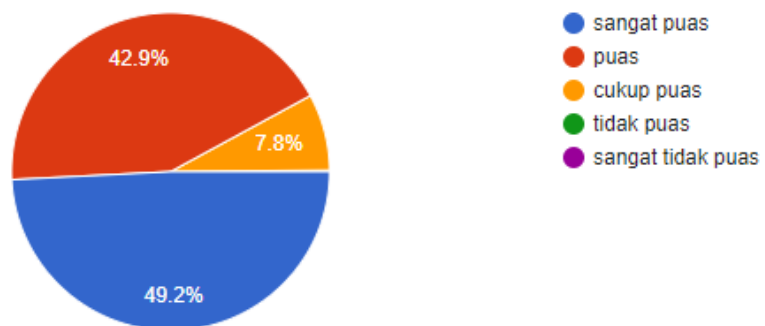
Bagaimanakah keramahan dan kepedulian petugas dalam memberikan petunjuk pelaksanaan tes urine?

681 responses



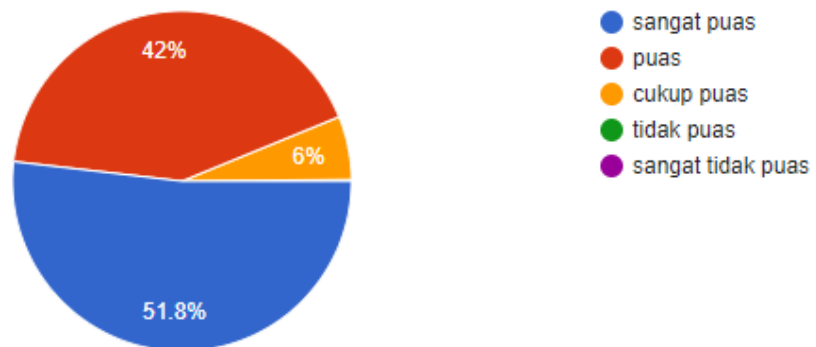
Bagaimanakah kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam memberikan pelayanan dalam pelaksanaan tes urine?

681 responses



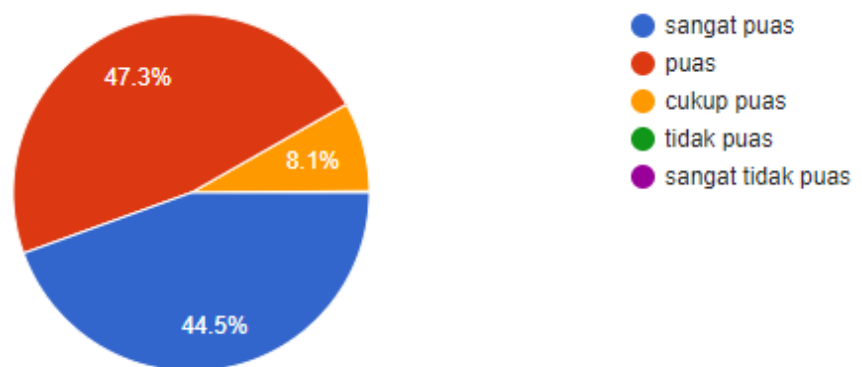
Bagaimanakah penampilan/kerapian petugas dalam pelaksanaan tes urine?

681 responses



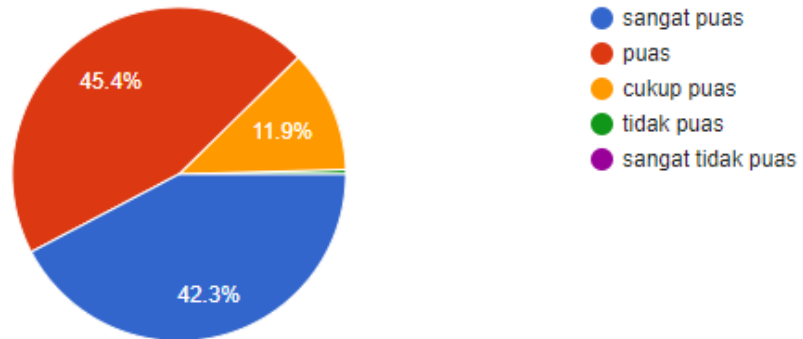
Puaskah Bapak/Ibu terhadap kualitas pelayanan dalam pelaksanaan tes urine?

681 responses



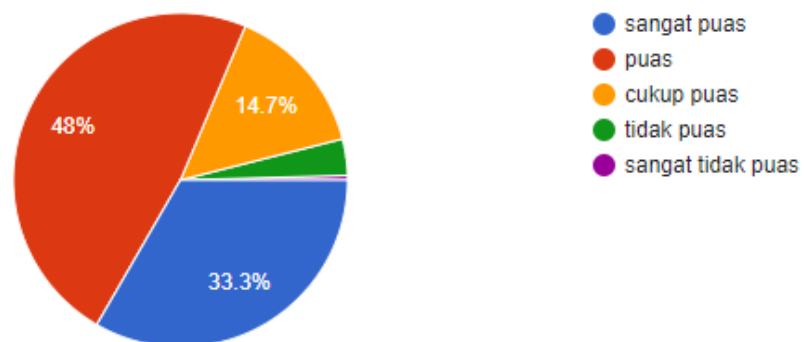
Puaskah Bapak/Ibu terhadap informasi yang diberikan oleh petugas selama pelaksanaan tes urine?

681 responses



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

681 responses



F. Penutup

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

Jakarta, Desember 2020
Direktur Peran Serta Masyarakat BNN

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Drs. Mohamad Jupri, MM', is written over a long, thin, slightly curved horizontal line.

Drs. Mohamad Jupri, MM