



2022

LAPORAN AKUNTABILITAS KINERJA INSTANSI PEMERINTAH (LKIP)



LOKA REHABILITASI BNN BATAM

Jl. Hang Jebat Km.3 Batu Besar, Nongsa,
Batam, Kepulauan Riau

Telp : (0778) 7100807, Fax : (0778) 7100274

Email :

rehab.bnn.batam@gmail.com /

rehab.batam@bnn.go.id

Website : <http://lokarehabbatam.bnn.go.id>

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
KATA PENGANTAR	iii
RINGKASAN EKSEKUTIF	iv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Gambaran Umum	1
B. Dasar Hukum	2
C. Tugas Pokok dan Fungsi Organisasi serta Struktur Organisasi	3
1. Kedudukan	3
2. Tugas	3
3. Fungsi	4
D. Struktur Organisasi	5
BAB II	6
PERENCANAAN DAN PERJANJIAN KINERJA	6
A. Rencana Strategis	6
B. Rencana Kinerja Tahunan	7
C. Perjanjian Kinerja	9
BAB III	10
AKUNTABILITAS KINERJA	10
A. Analisis Capaian Sasaran	10
B. Akuntabilitas	15
BAB IV	18
PENUTUP	18
A. Kesimpulan	18
B. Saran	18
LAMPIRAN	20

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami ucapkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmatNya, sehingga penyusunan Laporan Kinerja (LKIP) Loka Rehabilitasi BNN Batam Tahun 2022 dapat dilaksanakan dan diselesaikan dengan baik dan lancar. Terima kasih kami ucapkan juga kepada semua pihak yang telah menyumbangkan pikiran dan tenaganya dalam penyusunan LKIP Loka Rehabilitasi BNN Batam Tahun 2022 ini.

Dengan berakhirnya Tahun Anggaran 2022, sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2006 tentang Pelaporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah serta Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah, maka Loka Rehabilitasi BNN Batam sebagai satuan kerja yang telah melaksanakan tugas pokok dan fungsinya dengan sumber dana APBN berkewajiban menyusun laporan kinerja (LKIP). LKIP Loka Rehabilitasi BNN Batam disusun sebagai sarana pertanggungjawaban dan perwujudan akuntabilitas dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Loka Rehabilitasi BNN Batam sesuai dengan tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan.

Harapan kami, semoga LKIP Tahun 2022 ini dapat digunakan sebagai sarana evaluasi serta acuan yang berkesinambungan bagi satuan kerja Loka Rehabilitasi BNN Batam dalam melakukan perencanaan serta menjalankan fungsinya sebagai lembaga layanan rehabilitasi dengan lebih baik dan dapat mewujudkan visi, misi serta sasaran kegiatannya di tahun-tahun yang akan datang.

Demikian LKIP Tahun 2022 ini disampaikan. Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa memberikan kemudahan dan kelancaran pada setiap langkah dan perjuangan kita dalam menyelamatkan generasi bangsa serta perwujudan Indonesia yang bersih dari narkoba.

Batam, Januari 2023

Kepala Loka Rehabilitasi BNN Batam



dr. Dapu Cahyono

RINGKASAN EKSEKUTIF

Pada tahun anggaran 2022, Loka Rehabilitasi BNN Batam mendapatkan 1 target indikator kinerja kegiatan (IKK) dan berhasil mencapai nilai sangat baik pada setiap triwulannya. Target yang ditetapkan dalam Perjanjian Kinerja tahun anggaran 2022 adalah sebagai berikut :

Sasaran Kegiatan	Indikator Kinerja	Target
Layanan rehabilitasi pecandu dan korban penyalahgunaan narkoba milik BNN	Indeks Kepuasan Layanan Rehabilitasi di Balai/Loka Rehabilitasi Milik BNN	3,66

adapun rincian capaian IKK pada setiap triwulannya dapat dilihat pada tabel berikut :

Periode	Sasaran Kegiatan	Indikator Kinerja	Target	Capaian	%	Kategori Nilai
TW.1	Layanan rehabilitasi pecandu dan korban penyalahgunaan narkoba milik BNN	Indeks Kepuasan Layanan Rehabilitasi di Balai/Loka Rehabilitasi Milik BNN	3,66	3,71	101,37	Sangat Baik
TW.2	Layanan rehabilitasi pecandu dan korban penyalahgunaan narkoba milik BNN	Indeks Kepuasan Layanan Rehabilitasi di Balai/Loka Rehabilitasi Milik BNN	3,66	3,68	100,55	Sangat Baik

TW.3	Layanan rehabilitasi pecandu dan korban penyalahgunaan narkoba milik BNN	Indeks Kepuasan Layanan Rehabilitasi di Balai/Loka Rehabilitasi Milik BNN	3,66	3,71	101,37	Sangat Baik
TW.4	Layanan rehabilitasi pecandu dan korban penyalahgunaan narkoba milik BNN	Indeks Kepuasan Layanan Rehabilitasi di Balai/Loka Rehabilitasi Milik BNN	3,66	3,71	101,37	Sangat Baik
<i>Rata-rata</i>				3,70	101,09	Sangat Baik

BAB I

PENDAHULUAN

A. Gambaran Umum

Program Pencegahan dan Pemberantasan Penyalahgunaan dan Peredaran Gelap Narkoba (P4GN) merupakan wujud dari implementasi Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2009 tentang Narkotika, yang kemudian diterbitkan Peraturan Pklien Nomor 23 Tahun 2010 tentang Badan Narkotika Nasional.

Salah satu program dari P4GN adalah kegiatan rehabilitasi bagi penyalahguna dan/atau pecandu narkoba. Loka Rehabilitasi BNN Batam adalah salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) BNN yang melaksanakan kegiatan rehabilitasi sesuai dengan Peraturan Badan Narkotika Nomor 7 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Badan Narkotika Nasional.

Kegiatan rehabilitasi bertujuan untuk memulihkan dan/atau menyelamatkan penyalahguna dan/atau pecandu narkoba dari ketergantungan narkoba. Program rehabilitasi dapat memperpanjang harapan hidup para penyalahguna dan/atau pecandu serta menghindarkan mereka dari resiko kematian. Selain itu, rehabilitasi dapat mengedukasi masyarakat tentang bahaya narkoba, akibat yang ditimbulkan dari penyalahgunaan narkoba, serta manfaat yang didapatkan jika para penyalahguna dan/atau pecandu bisa pulih dari ketergantungan narkoba.

Kegiatan rehabilitasi di Loka Rehabilitasi BNN Batam menggunakan program *Therapeutic Community* (TC) yang telah dimodifikasi. Program tersebut terdiri dari beberapa tahapan/fase yakni fase monitoring evaluasi fisik dan

psikososial, fase primary, dan fase re-entry. Tujuan utamanya adalah menolong penyalah guna dan/atau pecandu agar bisa pulih, mampu berfungsi kembali ke tengah masyarakat dan dapat kembali menjalani kehidupan yang produktif. Penyalah guna dan/atau pecandu yang menjalani rehabilitasi di Loka Rehabilitasi BNN Batam akan dibantu untuk mengenal dirinya melalui 5 (lima) area pengembangan kepribadian yaitu manajemen perilaku, emosi, intelektual dan spiritual, vokasional dan pendidikan, serta keterampilan untuk mampu bertahan bersih dari narkoba.

Dengan berakhirnya Tahun Anggaran 2022, maka Loka Rehabilitasi BNN Batam sebagai instansi vertikal yang telah menggunakan dana yang bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), berkewajiban melaporkan akuntabilitas kinerja. Untuk itu, berikut disusun Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) sebagai bentuk pertanggungjawaban akuntabilitas kinerja atas pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Loka Rehabilitasi BNN Batam.

B. Dasar Hukum

1. Ketetapan Majelis Permusyawaratan Rakyat Republik Indonesia Nomor XI/MPR/1998 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme.
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Pemerintahan yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme.
3. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2009 tentang Narkotika.
4. Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah
5. Peraturan Presiden Nomor 23 Tahun 2010 tentang Badan Narkotika Nasional.

6. Peraturan Badan Narkotika Nomor 7 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Badan Narkotika Nasional
7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 53 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Perjanjian Kinerja, Pelaporan Kinerja dan Tata Cara Reviu Atas Laporan Kinerja Instansi Pemerintah.
8. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 12 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Atas Implementasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah.
9. Peraturan Kepala BNN Nomor 8 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah di Lingkungan BNN.

C. Tugas Pokok dan Fungsi Organisasi serta Struktur Organisasi

1. Kedudukan

Loka Rehabilitasi Badan Narkotika Nasional Batam adalah salah satu unit pelaksana teknis di Lingkungan Badan Narkotika Nasional yang dipimpin oleh seorang Kepala yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Deputi Rehabilitasi Badan Narkotika Nasional.

2. Tugas

Loka Rehabilitasi BNN Batam mempunyai tugas :

- a. melaksanakan rehabilitasi terhadap penyalahguna dan/atau pecandu narkoba, psikotropika, dan bahan adiktif lainnya,
- b. fasilitasi pengembangan metode rehabilitasi,
- c. peningkatan kompetensi sumber daya manusia di bidang rehabilitasi, serta pelayanan wajib lapor.

3. Fungsi

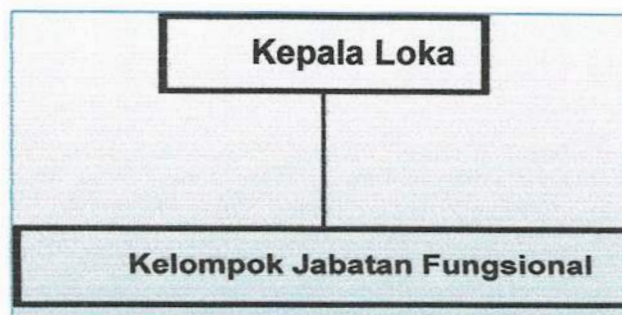
Adapun fungsi dari Loka Rehabilitasi BNN Batam adalah sebagai berikut :

- a. Penyusunan perencanaan program dan anggaran Loka Rehabilitasi BNN,
- b. Pelaksanaan pelayanan kegawatdaruratan medik terhadap penyalahguna dan/atau pecandu narkoba, psikotropika, dan bahan adiktif lainnya,
- c. Pelaksanaan pelayanan poliklinik umum, apotek, serta pemeriksaan penunjang medik lainnya,
- d. Pelaksanaan detoksifikasi terhadap penyalahguna dan/atau pecandu narkoba, psikotropika, dan bahan adiktif lainnya,
- e. Pelaksanaan pelayanan terapi psikoedukasi dan psikososial termasuk metode *therapeutic community* terhadap penyalahguna dan/atau pecandu narkoba, psikotropika, dan bahan adiktif lainnya,
- f. Pelaksanaan pembekalan pengetahuan dasar tentang adiksi kepada penyalahguna dan/atau pecandu narkoba, psikotropika, dan bahan adiktif lainnya,
- g. Pelaksanaan pembekalan keterampilan hidup dasar kepada penyalahguna dan/atau pecandu narkoba, psikotropika, dan bahan adiktif lainnya,
- h. Pelaksanaan *assessment* persiapan program rehabilitasi dan pasca rehabilitasi bagi penyalahguna dan/atau pecandu narkoba, psikotropika, dan bahan adiktif lainnya,
- i. Pelaksanaan pembekalan untuk persiapan kembali ke dalam masyarakat dan keluarga bagi penyalahguna dan/atau pecandu narkoba, psikotropika, dan bahan adiktif lainnya.
- j. Pelaksanaan persiapan pemantauan pemulihan penyalahguna dan/atau pecandu narkoba, psikotropika, dan bahan adiktif lainnya,

- k. Pelaksanaan pengkajian metode rehabilitasi guna peningkatan efektifitas dan efisiensi proses rehabilitasi,
- l. Penerimaan wajib lapor penyalahguna dan/atau pecandu narkoba, psikotropika, dan bahan adiktif lainnya serta pelayanan bantuan saksi ahli medis,
- m. Fasilitasi penyelenggaraan peningkatan kompetensi dan praktek pengkajian dan penelitian pelayanan rehabilitasi medis dan sosial termasuk di dalamnya modifikasi penerapan metode *therapeutic community* dan metode penunjang lainnya untuk petugas,
- n. Pelaksanaan pemberian bantuan informasi dalam rangka pemutusan jaringan peredaran gelap narkoba berdasarkan hasil asesment terhadap penyalahguna dan/atau pecandu narkoba, psikotropika, dan bahan adiktif lainnya,
- o. Pelaksanaan penyelenggaraan *database* yang *up to date* di lingkungan Loka Rehabilitasi BNN,
- p. Pelaksanaan ketatausahaan dan rumah tangga Loka Rehabilitasi BNN
- q. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan perencanaan program, dan anggaran Loka Rehabilitasi BNN

D. Struktur Organisasi

Struktur organisasi Loka Rehabilitasi BNN Batam dapat digambarkan dengan diagram sebagai berikut :



BAB II

PERENCANAAN DAN PERJANJIAN KINERJA

A. Rencana Strategis

Perencanaan strategis merupakan proses secara sistematis dan berkelanjutan dari putusan yang beresiko, dengan memanfaatkan sebanyak-banyaknya pengetahuan antisipatif, mengorganisasi secara sistematis melaksanakan keputusan tersebut dan mengukur hasilnya melalui umpan balik yang terorganisir dan sistematis. Untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas program agar mampu eksis dan unggul dalam persaingan ketat dalam lingkungan yang berubah secara cepat, maka suatu instansi harus terus menerus melakukan perubahan ke arah perbaikan.

Arah kebijakan dan strategi pembangunan nasional merupakan bagian dari perencanaan pembangunan nasional baik jangka panjang maupun jangka menengah. RPJMN 2020-2024 merupakan tahap keempat dari RPJMN 2020-2025, yakni "Memperkuat Stabilitas Bidang Politik, Hukum, Pertahanan, dan Keamanan dan Transformasi Pelayanan Publik."

Badan Narkotika Nasional menetapkan Rencana Strategis (Renstra) Tahun 2020-2024 melalui Perka BNN RI Nomor 6 Tahun 2020 tentang Rencana Strategis Badan Narkotika Nasional Tahun 2020-2024. Di dalam Renstra, disebutkan salah satu target kinerja BNN adalah melindungi dan menyelamatkan masyarakat dari penyalahgunaan dan peredaran narkoba serta transformasi layanan publik yang berkualitas.

Deputi Bidang Rehabilitasi sebagai salah satu unit kerja BNN RI juga telah menetapkan Rencana Strategis tahun anggaran 2020-2024 dalam upaya

mendukung pencapaian rencana strategis BNN RI. Adapun sasaran strategis yang ingin dicapai oleh Deputy Bidang Rehabilitasi adalah Meningkatnya upaya pemulihan pecandu narkoba melalui layanan rehabilitasi yang komprehensif dan berkelanjutan.

Salah satu program kegiatan Deputy Bidang Rehabilitasi adalah pelaksanaan rehabilitasi penyalah guna dan/atau pecandu narkoba dimana satuan kerja Loka Rehabilitasi BNN Batam menjadi bagian dalam perwujudannya. Loka Rehabilitasi BNN Batam mempunyai visi Sebagai Pusat Pelayanan dan Rujukan (*Centre Of Excellence*) Bidang Terapi dan Rehabilitasi Bagi Pecandu dan Korban Penyalahgunaan Narkotika.

Guna mewujudkan visinya tersebut, Loka Rehabilitasi BNN Batam mempunyai beberapa misi sebagai berikut :

1. Memberikan Pelayanan Rehabilitasi Secara Berkelanjutan;
2. Mendidik dan Mengembangkan Sumber Daya Manusia dalam Bidang Rehabilitasi;
3. Memberikan Dukungan dalam Rangka Pencegahan dan Pemberantasan Penyalahgunaan dan Peredaran Gelap Narkotika.

B. Rencana Kinerja Tahunan

Rencana Kinerja Tahunan merupakan penjabaran Renstra dalam target tahunan dan media penghubung antara Renstra dengan kebutuhan anggaran yang diperlukan untuk mencapai kinerja organisasi dalam 1 (satu) tahun. Rencana Kinerja Tahunan memuat sasaran, indikator kinerja, target kinerja, dan anggaran.

Berikut merupakan ringkasan dari Rencana Kinerja Tahunan satuan kerja Loka Rehabilitasi BNN Batam :

Kegiatan	Sasaran Kegiatan	Indikator Kinerja	Target	Anggaran (Rp)
Pelaksanaan Rehabilitasi Penyalah guna dan/atau Pecandu Narkoba	Meningkatnya mutu layanan rehabilitasi narkoba pada lembaga rehabilitasi BNN	Indeks Kepuasan Layanan Rehabilitasi di Balai/Loka Rehabilitasi Milik BNN	3,66	1.975.451.000
		Jumlah penerima layanan rehabilitasi di Loka Rehabilitasi BNN Batam	175 orang	
		Jumlah penerima layanan Peningkatan Keterampilan Layanan Rehabilitasi	7 orang	
Pengembangan Organisasi, Tata Laksana, dan Sumber Daya Manusia	Terselenggaranya organisasi, tata laksana, dan sumber daya manusia yang efektif dan efisien	Laporan Keuangan Satuan Kerja	92 Orang	370.900.000
Penyusunan dan Pengembangan Rencana Program dan Anggaran BNN	Terselenggaranya layanan perencanaan dan penganggaran yang baik	Data perencanaan kinerja	1 Dokumen	22.202.000
	Terselenggaranya layanan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan anggaran yang baik	Data pelaporan kinerja	1 Dokumen	
Penyelenggaraan Ketatausahaan, Rumah Tangga dan Pengelolaan Sarana dan Prasarana	Terselenggaranya layanan Ketatausahaan, Rumah Tangga dan Pengelolaan Sarana dan Prasarana yang efektif dan efisien	Pelaksanaan layanan umum	1 Layanan	7.414.614.000

	Terlaksananya layanan perkantoran yang akuntabel	Pelaksanaan Layanan perkantoran, operasional dan pemeliharaan kantor	12 Bulan	
	Terlaksananya layanan sarana dan prasarana internal	Pelaksanaan layanan sarana dan prasarana internal	19 Unit	

C. Perjanjian Kinerja

Perencanaan kinerja mencakup alur proses manajemen dari perencanaan, pengorganisasian, aktualisasi dan evaluasi hasil kinerja. Hasil kinerja diukur dari aktualisasi Perjanjian Kinerja.

Adapun Perjanjian Kinerja yang menjadi dasar pencapaian selama kurun waktu tahun 2022 adalah sebagai berikut :

Sasaran Kegiatan	Indikator Kinerja	Target
Layanan rehabilitasi pecandu dan korban penyalahgunaan narkoba milik BNN	Indeks Kepuasan Layanan Rehabilitasi di Balai/Loka Rehabilitasi Milik BNN	3,66

BAB III

AKUNTABILITAS KINERJA

A. Analisis Capaian Sasaran

Evaluasi dan analisis capaian kinerja Loka Rehabilitasi BNN Batam pada tahun anggaran 2022 dinilai berdasarkan capaian target yang tercantum dalam Perjanjian Kinerja yang telah disusun pada awal tahun anggaran.

Berikut adalah capaian Sasaran Kegiatan serta capaian Indikator Kinerja Kegiatan (IKK) tahun 2022 :

Periode	Sasaran Kegiatan	Indikator Kinerja	Target	Realisasi	%
TW.1	Layanan rehabilitasi pecandu dan korban penyalahgunaan narkoba milik BNN	Indeks Kepuasan Layanan Rehabilitasi di Balai/Loka Rehabilitasi Milik BNN	3,66	3,71	101,37
TW.2	Layanan rehabilitasi pecandu dan korban penyalahgunaan narkoba milik BNN	Indeks Kepuasan Layanan Rehabilitasi di Balai/Loka Rehabilitasi Milik BNN	3,66	3,68	100,55
TW.3	Layanan rehabilitasi pecandu dan korban	Indeks Kepuasan Layanan Rehabilitasi di Balai/Loka	3,66	3,71	101,37

	penyalahgunaan narkoba milik BNN	Rehabilitasi Milik BNN			
TW.4	Layanan rehabilitasi pecandu dan korban penyalahgunaan narkoba milik BNN	Indeks Kepuasan Layanan Rehabilitasi di Balai/Loka Rehabilitasi Milik BNN	3,66	3,71	101,37
Rata-rata				3,70	101,09

Indeks Kepuasan Masyarakat dalam layanan rehabilitasi adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan penerima layanan rehabilitasi yang diberikan oleh penyelenggara layanan dengan membandingkan antara pelayanan yang didapatkan dengan harapan dan kebutuhan penerima layanan (*Sumber : Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Pemerintah Layanan Rehabilitasi BNN oleh Direktorat Penguatan Lembaga Rehabilitasi Instansi Pemerintah Deputi Bidang Rehabilitasi BNN*).

Pelaksanaan survei kepuasan pengguna layanan rehabilitasi di Loka Rehabilitasi BNN Batam dilakukan dengan metode wawancara terpimpin kepada klien sebagai penerima layanan rehabilitasi dengan memberikan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data dengan pengisian jawaban kuesioner secara mandiri oleh klien bersangkutan. Survei dilakukan kepada klien yang telah menjalani rehabilitasi rawat inap selama minimal 2 bulan. Pengumpulan data dilakukan di Loka Rehabilitasi BNN Batam pada bulan Januari sampai dengan Desember 2022 (*hasil rekapitulasi survey terlampir*).

Adapun unsur-unsur penilaian survei kepuasan berdasarkan Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Pemerintah Layanan Rehabilitasi BNN oleh

Direktorat Penguatan Lembaga Rehabilitasi Instansi Pemerintah Deputi Bidang Rehabilitasi BNN adalah sebagai berikut :

- a. Prosedur Pelayanan
- b. Persyaratan Pelayanan
- c. Kejelasan dan Kepastian Petugas Pelayanan
- d. Kedisiplinan Petugas Pelayanan
- e. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan
- f. Kemampuan Petugas Layanan
- g. Kecepatan Pelayanan
- h. Keadilan Mendapatkan Pelayanan
- i. Kesopanan dan Keramahan Petugas
- j. Ketepatan Jadwal Pelayanan
- k. Kenyamanan Lingkungan
- l. Keamanan Tempat Pelayanan

Mutu pelayanan berdasarkan Permenpan Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik dikategorisasikan sebagai berikut :

Nilai Interval IKM	Nilai Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	TIDAK BAIK
1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	KURANG BAIK
2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	BAIK
3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	SANGAT BAIK

Pada tabel capaian IKK, terlihat bahwasanya pencapaian target sasaran kinerja pada tahun 2022 adalah sebesar 3,70 dimana apabila dikonversikan

dengan rumus adalah senilai 92,5. Dari nilai tersebut terlihat bahwa mutu pelayanan di Loka Rehabilitasi BNN Batam dalam kategori **A** dengan kinerja unit pelayanan **Sangat Baik**.

Jika dikomparasikan dengan capaian kinerja pada tahun anggaran 2021 yang mendapatkan nilai capaian sebesar 3,66 maka terdapat peningkatan yang cukup signifikan.

Beberapa faktor yang mempengaruhi peningkatan capaian kinerja pada tahun anggaran 2022 diantaranya adalah :

- Adanya peningkatan pelaksanaan pemantauan dan evaluasi pada pelaksanaan layanan dengan adanya inovasi sistem pengaduan yang terintegrasi dan transparan baik untuk internal dan juga eksternal, diantaranya adalah adanya wadah aduan secara online melalui website untuk *Whistleblowing system* pada Unit Pelayanan Pengaduan (UPP), Unit Pelaporan Gratifikasi (UPG), Unit Call Center Aduan 24 jam, dan layanan sosial media lainnya;
- Adanya pengoptimalan unit pengawasan internal seperti pada unit kepegawaian, Unit Kepatuhan Internal (UKI), Auditor Internal (AI) ISO 9001:2015, UPP, UPG, dan lainnya;
- Inovasi layanan berupa integrasi pelayanan publik secara online yang dapat dijangkau oleh masyarakat secara daring melalui website resmi *lokarehabbatam.bnn.go.id* diantaranya akses Pendaftaran Online Layanan Rehabilitasi, akses Pendaftaran Online Layanan Peningkatan Keterampilan Layanan Rehabilitasi (PNBP), aplikasi SIBATAM yakni informasi pelaksanaan rehabilitasi bagi klien yang terintegrasi yang dapat diakses oleh keluarga klien;
- Peningkatan kompetensi pegawai secara berkesinambungan;

- Dilakukan perjanjian kerja sama dengan beberapa stakeholder dalam upaya mendukung kelancaran dan peningkatan mutu layanan rehabilitasi;
- Dilakukan perbaikan dan pemeliharaan sarana prasarana pada layanan rehabilitasi dan layanan manajemen.

Keberhasilan layanan rehabilitasi di Loka Rehabilitasi BNN Batam tentunya dipengaruhi oleh beberapa faktor. Diantaranya adalah kepatuhan, kedisiplinan dan tanggung jawab petugas, *attitude* petugas yang sopan dan ramah dalam memberikan layanan, serta kenyamanan dan keamanan tempat layanan.

Korelasi terhadap sasaran strategis Deputy Bidang Rehabilitasi adalah dengan dicapainya layanan rehabilitasi yang sesuai dengan Standar Rehabilitasi Nasional, maka klien dapat menerima layanan secara tepat dan sesuai dengan kebutuhannya terkait masalah ketergantungan narkoba, sehingga program rehabilitasi yang dilaksanakan Loka Rehabilitasi BNN Batam memberikan efek *theurapeutic* dan dirasakan manfaatnya oleh klien pada khususnya dan keluarga pada umumnya.

Adapun beberapa kendala yang dihadapi dalam memberikan layanan rehabilitasi adalah :

- Adanya pandemi Covid19 yang berdampak pada keterbatasan ruang gerak layanan serta kemudahan syarat transportasi pada calon klien;
- Kompetensi petugas layanan dan petugas penunjang layanan belum seluruhnya memenuhi standar rehabilitasi nasional;
- Keterbatasan petugas PNS, khususnya di bidang manajemen keuangan serta tenaga dokter dan psikolog klinis;
- Sarana penunjang kegiatan masih belum lengkap dan memadai;
- Keterbatasan anggaran untuk memenuhi kebutuhan layanan terutama dalam

hal pemenuhan kebutuhan sarana dan prasarana;

- Metode layanan rehabilitasi yang diberikan belum sepenuhnya disesuaikan dengan kebutuhan klien secara individual (*individual treatment plan*).

Dari beberapa kendala yang kami hadapi seperti tersebut di atas, diharapkan untuk ke depannya :

1. Diberikan fasilitasi peningkatan kompetensi kepada petugas layanan rehabilitasi dan petugas penunjang layanan rehabilitasi secara menyeluruh;
2. Diberikan kuota perekrutan tenaga PNS/P3K atau pengiriman tenaga bantuan PNS dari pusat ke Loka Rehabilitasi BNN Batam;
3. Diberikan pemenuhan kebutuhan sarana dan prasarana penunjang kegiatan di Loka Rehabilitasi BNN Batam;
4. Dilakukan pengembangan metode layanan rehabilitasi yang dapat memenuhi kebutuhan individu setiap klien.

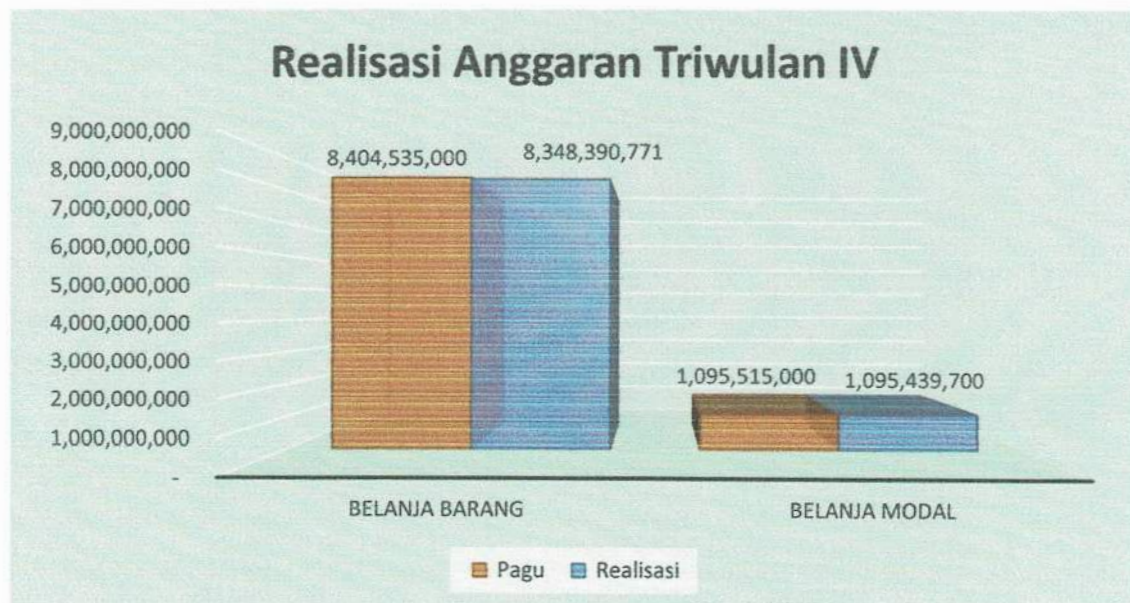
B. Akuntabilitas

Pada Tahun Anggaran 2022, Loka Rehabilitasi BNN Batam mendapat alokasi anggaran sebesar Rp 9.783.167.000,- (*Sembilan Miliar Tujuh Ratus Delapan Puluh Tiga Juta Seratus Enam Puluh Tujuh Ribu Rupiah*). Kemudian pada bulan November terdapat revisi DIPA pengembalian anggaran ke (BA BUN) sebesar Rp 283.117.000,- (*Dua Ratus Delapan Puluh Tiga Juta Seratus Tujuh Belas Ribu Rupiah*) sehingga pagu anggaran berkurang menjadi Rp 9.500.050.000,- (*Sembilan Miliar Lima Ratus Juta Lima Puluh Ribu Rupiah*).

Adapun realisasi anggaran hingga akhir periode TA.2022 adalah sebagai berikut :

Jenis Belanja	Pagu (Rp)	Realisasi (Rp)	Sisa (Rp)	%
52. Belanja Barang	8.404.535.000	8.348.390.771	56.144.229	99,33%
53. Belanja Modal	1.095.515.000	1.095.439.700	75.300	99,99%
TOTAL	9.500.050.000	9.443.830.471	56.219.529	99,41%

Realisasi anggaran Loka Rehabilitasi BNN Batam Tahun Anggaran 2022 adalah sebesar Rp9.443.830.471,- (*Sembilan Miliar Empat Ratus Empat Puluh Tiga Juta Delapan Ratus Tiga Puluh Ribu Empat Ratus Tujuh Puluh Satu Rupiah*) atau senilai 99,41% dari total pagu alokasi. Anggaran tersebut dialokasikan untuk pelaksanaan layanan rehabilitasi kepada klien yang dirawat di Loka Rehabilitasi BNN Batam.



CAPAIAN OUTPUT KLIEN REHABILITASI

Target Capaian



BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Capaian kinerja Loka Rehabilitasi BNN Batam Triwulan IV TA. 2022 sudah memenuhi target indikator kinerja Indeks Kepuasan Layanan Rehabilitasi di Loka Rehabilitasi BNN Batam dengan nilai 3,70 atau setara dengan 101,09% dari target indikator kinerja 3,66. Terdapat peningkatan capaian kinerja dari TA.2022 sebesar 0,04 dimana pada TA 2021 diperoleh nilai capaian sebesar 3,66.
2. Realisasi anggaran Loka Rehabilitasi BNN Batam TA. 2022 adalah sebesar Rp9.443.830.471,- (*Sembilan Miliar Empat Ratus Empat Puluh Tiga Juta Delapan Ratus Tiga Puluh Ribu Empat Ratus Tujuh Puluh Satu Rupiah*) atau senilai 99,41% dari total pagu alokasi.

B. Saran

Guna mencapai visi Loka Rehabilitasi BNN Batam sebagai pusat rujukan (*centre of excellent*) bidang terapi dan rehabilitasi bagi pecandu dan/atau penyalah guna narkoba, maka ke depan diharapkan untuk :

1. Diberikan fasilitasi peningkatan kompetensi kepada petugas layanan rehabilitasi dan petugas penunjang layanan rehabilitasi secara menyeluruh;
2. Diberikan kuota perekrutan tenaga CPNS/P3K atau pengiriman tenaga bantuan PNS dari pusat ke Loka Rehabilitasi BNN Batam;
3. Dilakukan upaya pemenuhan kebutuhan sarana dan prasarana penunjang kegiatan di Loka Rehabilitasi BNN Batam;

4. Dilakukan pengembangan metode layanan rehabilitasi yang dapat memenuhi kebutuhan individu setiap klien.
5. Dilakukan pengembangan dan pengoptimalan aplikasi atau sarana informasi berbasis teknologi lainnya agar lebih meningkatkan mutu layanan rehabilitasi;
6. Dilakukan pengoptimalan pelaksanaan anggaran dalam hal aspek penyerapan dan aspek pemanfaatannya agar lebih efektif, efisien serta akuntabel sehingga tidak hanya tercapai output akan tetapi outcome bagi organisasi baik dari sisi klien yang pulih, produktif dan berfungsi sosial, maupun dari sisi pegawai yang mampu berkinerja dengan lebih baik lagi.

Demikian Laporan Kinerja Loka Rehabilitasi BNN Batam ini disampaikan dengan harapan dapat memberikan informasi secara transparan kepada pimpinan dan seluruh pihak terkait, sehingga dapat digunakan sebagai bahan untuk merumuskan kebijakan dan strategi pada tahun mendatang dalam upaya peningkatan kinerja organisasi.

Batam, Januari 2023
Kepala Loka Rehabilitasi BNN Batam



dr. Danu Cahyono

LAMPIRAN



REALISASI BELANJA SATKER PER JENIS BELANJA

NO	Kode Nama Satker	Keterangan	Jenis Belanja									Total
			Pegawai	Barang	Modal	Beban Bunga	Subsidi	Hibah	BanSos	LainLain	Transfer	
1	418537 LOKA REHABILITASI NARKOBA BNN, BATAM KEPULAUAN RIAU	PAGU REALISASI	0 0.00%	8,404,535,000 8,348,390,771 (99.33%)	1,095,515,000 1,095,439,700 (99.99%)	0 0.00%	0 0.00%	0 0.00%	0 0.00%	0 0.00%	0 0.00%	9,500,050,000 9,443,830,471 (99.41%)
		SISA	0	56,144,229	75,300	0	0	0	0	0	0	56,219,529
GRAND TOTAL		PAGU REALISASI	0 (0.00%)	8,404,535,000 8,348,390,771 (99.33%)	1,095,515,000 1,095,439,700 (99.99%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	9,500,050,000 9,443,830,471 (99.41%)
		SISA	0	56,144,229	75,300	0	0	0	0	0	0	56,219,529

hal : 1 dari 1 halaman

tanggal cetak : 17-01-23 15:12:52 oleh : 418537

Realiasi Anggaran TA.2022 (OMSPAN KEMENKEU)

Perjanjian Kinerja TA.2022

2/18/22, 11:43 AM

Aplikasi E-Kinerja BNN



PERJANJIAN KINERJA LOKA REHABILITASI NARKOBA BADAN NARKOTIKA NASIONAL BATAM KEPULAUAN RIAU TAHUN 2022

Dalam rangka manajemen pemerintahan yang efektif, transparan dan akuntabel serta berorientasi kepada hasil, yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : dr. DANU CAHYONO

Jabatan : KEPALA LOKA REHABILITASI BNN BATAM

selanjutnya disebut pihak pertama

Nama : Dra. RIZA SARASVITA, M.Si., MHS., Ph.D

Jabatan : DEPUTI BIDANG REHABILITASI BNN

selaku atasan langsung pihak pertama, selanjutnya disebut pihak kedua

Pihak pertama berjanji akan mewujudkan target kinerja yang seharusnya sesuai lampiran perjanjian ini, dalam rangka mencapai target kinerja jangka menengah seperti yang telah ditetapkan dalam dokumen perencanaan. Keberhasilan dan kegagalan pencapaian target kinerja tersebut menjadi tanggung jawab kami.

Pihak kedua akan melakukan supervisi yang diperlukan serta akan melakukan evaluasi dalam rangka pemberian penghargaan dan sanksi.

Pihak Kedua,

**DEPUTI BIDANG REHABILITASI
BNN**

**Dra. RIZA SARASVITA, M.Si., MHS.,
Ph.D**

BATAM, 25 Februari 2022

Pihak Pertama,

**KEPALA LOKA REHABILITASI
BNN BATAM**

dr. DANU CAHYONO

**PERJANJIAN KINERJA TAHUN 2022
LOKA REHABILITASI NARKOBA BADAN NARKOTIKA
NASIONAL BATAM KEPULAUAN RIAU**

No	Sasaran Kegiatan	Indikator Kinerja	Target
1	2	3	4
1	Meningkatnya mutu layanan rehabilitasi narkoba pada lembaga rehabilitasi BNN	Indeks kepuasan layanan rehabilitasi di balai/loka rehabilitasi milik BNN	3.66 Indeks

- | | |
|--|------------------|
| 1. Kegiatan Pelaksanaan Rehabilitasi Penyalah guna dan/atau Pecandu Narkoba | Rp.1.975.451.000 |
| 2. Kegiatan Pengembangan Organisasi, Tatalaksana, dan Sumber Daya Manusia | Rp.429.200.000 |
| 3. Kegiatan Penyusunan dan Pengembangan Rencana Program dan Anggaran BNN | Rp.22.202.000 |
| 4. Kegiatan Penyelenggaraan Ketatausahaan, Rumah Tangga dan Pengelolaan Sarana dan Prasarana | Rp.7.356.314.000 |

Pihak Kedua,

**DEPUTI BIDANG REHABILITASI
BNN**



**Dra. RIZA SARASVITA, M.Si., MHS.,
Ph.D**

BATAM, 25 Februari 2022

Pihak Pertama,

**KEPALA LOKA REHABILITASI
BNN BATAM**



dr. DANU CAHYONO



LOKA REHABILITASI BNN BATAM

SURVEI KEPUASAAN PENERIMA LAYANAN

LOKA REHABILITASI BNN BATAM

JANUARI – MARET 2022

NO DOKUMEN : LOKA-BTM/F/TU-059
STATUS DOKUMEN : ☐ ASLI ☐ SALINAN NO :
NOMOR REVISI :

DIBUAT OLEH :	DIPERIKSA OLEH :	DISTETUJUI OLEH :
		 
Aviandri N.C.Z, A.Md.KL	Hendra Sefryandi Butarbutar, A.Md	dr. Danu Cahyono
Pelaksana	Manager Representative	Kepala Loka
Maret 2022	Maret 2022	Maret 2022

SURVEY KEPUASAN PENERIMA LAYANAN REHABILITASI DI LOKA REHABILITASI BNN BATAM TRIWULAN I TAHUN 2022

A. Latar Belakang

Pelayanan publik adalah bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, pemerintah daerah, BUMN dan BUMD dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat ataupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Disamping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi Instansi Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan dilingkungan instansi masing-masing.

Loka Rehabilitasi BNN Batam merupakan salah satu instansi pemerintah yang bergerak dibidang jasa pemulihan bagi korban penyalahguna narkoba, oleh karena itu Loka Rehabilitasi BNN Batam melaksanakan guna mengetahui Indeks Kepuasan Penerima Layanan Rehabilitasi (IKPLR) yang dilakukan pada bulan sampai dengan Desember 2021. Adapun yang menjadi responden dalam hal pelayanan instansi ini adalah klien sebagai penerima layanan jasa.

B. Maksud dan Tujuan

1. Maksud

Penyusunan survey kepuasan penerima layanan rehabilitasi di Loka Rehabilitasi BNN Batam, diharapkan dapat menjadi acuan serta dasar untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

2. Tujuan

- a. Untuk memperoleh masukan dari masyarakat tentang kinerja unit pelayanan rehabilitasi BNN;
- b. Sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas layanan rehabilitasi selanjutnya;
- c. Untuk mengetahui kinerja unit pelayanan rehabilitasi BNN secara berkala yang digambarkan dengan indeks kepuasan penerima layanan rehabilitasi.

C. Pengertian Umum

1. **Indeks Kepuasan Penerima Layanan Rehabilitasi (IKPLR)** adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan penerima layanan rehabilitasi yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari petugas penyelenggara layanan rehabilitasi dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
2. **Penyelenggara Layanan Rehabilitasi** adalah lembaga rehabilitasi IPWL BNN, Klinik BNN, BNNP, BNNK/Kab serta Balai / Loka Rehabilitasi BNN.
3. **Pelayanan Rehabilitasi** adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara layanan rehabilitasi sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
4. **Pemberi Layanan Rehabilitasi** adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi layanan rehabilitasi sesuai dengan tugas pokok dan fungsi serta sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
5. **Penerima Layanan Rehabilitasi** adalah orang atau masyarakat yang menerima layanan rehabilitasi dari petugas penyelenggara layanan rehabilitasi.

6. **Kepuasan pelayanan** adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh petugas penyelenggara layanan rehabilitasi.
7. **Unsur pelayanan** adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan penerima layanan untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
8. **Responden** adalah penerima layanan rehabilitasi atau yang pernah menerima layanan dari petugas penyelenggara layanan rehabilitasi.

D. Unsur Indeks Kepuasan Penerima Layanan Rehabilitasi

1. Persyaratan

Persyaratan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Prosedur, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan

4. 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.

5. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

6. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

7. Maklumat Pelayanan

Maklumat pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

8. Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan, pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

E. Sasaran

Adapun sasaran dari kegiatan ini adalah penerima layanan rehabilitasi di Loka Rehabilitasi BNN Batam, dalam hal ini ialah seluruh Klien Loka Rehabilitasi BNN Batam.

F. Skala Penilaian

- a. Diberi nilai 1 (tidak mudah)

Apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah sehingga prosesnya tidak efektif.

- b. Diberi nilai 2 (kurang mudah)

Apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.

- c. Diberi nilai 3 (mudah)

Apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.

- d. Diberi nilai 4 (sangat mudah)

Apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

G. Kriteria Responden

1. Klien dengan Umur > 17 tahun, baik pria maupun wanita.
2. Klien minimal telah menjalani 2 bulan rawat inap di Loka rehabilitasi BNN Batam.

H. Kriteria Pewawancara

1. Memiliki persepsi yang sama terhadap teknik wawancara dan pemahaman kuisisioner survey.
2. Pendidikan minimal SMA.
3. Tidak memiliki hubungan kekerabatan dengan responden.

I. Waktu Pelaksanaan Survey

Waktu pelaksanaan survey kepuasan penerima layanan rehabilitasi dilakukan pada Triwulan I tahun 2022 yang dimulai dari Bulan Januari sampai dengan Maret 2022

J. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan pada survey kepuasan penerima layanan rehabilitasi ini ialah dengan metode wawancara terpimpin secara langsung / tatap muka ataupun via telepon kepada klien sebagai penerima layanan rehabilitasi di Loka Rehabilitasi BNN Batam.

K. Jumlah Responden:

- Jumlah Target Klien Loka Rehabilitasi BNN Batam tahun 2021 : **175 orang**
- Jumlah responden Triwulan IV yang didapat = **43 klien**

L. Hasil

Setelah dilakukan pengolahan data dengan mengikuti pedoman dan rumus yang telah diberikan (*Metode skala Likert*), diketahui bahwasanya hasil survey Indeks Kepuasan Penerima Layanan Rehabilitasi di Loka Rehabilitasi BNN Batam periode IV ini ialah **92,76** dengan **Mutu Pelayanan : A (Sangat Baik)**.

(Detail pengolahan data terlampir)

M. Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil dari responden terkait survey indeks kepuasan masyarakat triwulan IV yang didapatkan hasil komponen survey sebagai berikut :

No	Unsur Pelayanan (U)	Nilai Unsur Pelayanan
1.	Persyaratan Administrasi	3,7209
2.	Persyaratan Teknis	3,6047
3.	Akses Layanan	3,6977
4.	Alur Layanan	3,7674
5.	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,7209
6.	Kepastian Jadwal Layanan	3,7442
7.	Ketepatan Pemberi Layanan	3,7442
8.	Pengetahuan dan Pengalaman	3,7209

9.	Keahlian	3,6744
10.	Keterampilan	3,6512
11.	Sikap	3,6512
12.	Disiplin	3,6744
13.	Kejelasan Informasi Layanan Sesuai Standar Pelayanan	3,6512
14.	Rasio petugas	3,6744
15.	Keadilan Mendapatkan Layanan	3,6744
16.	Kondisi Sarana dan Prasarana	3,6279
17.	Kebersihan Lingkungan	3,6744
18.	Makanan Sehat	3,5349
19.	Keamanan Lingkungan	3,6512
20.	Pengaduan	3,7674
21.	Tindak Lanjut	3,6744

Nilai survey indeks kepuasan masyarakat yang didapat pada triwulan I pada tahun 2022 sangat baik **3,71** , namun masih terdapat nilai unsur pelayanan yang rendah yaitu terkait pada Kepastian Jadwal layanan **3.5349**.

Berdasarkan hasil survey tersebut, telah dilakukan evaluasi dan tindak lanjut oleh para Koordinator Bidang. Dengan melakukan koordinasi kepada Penjabat Pembuat Komitmen (PPK) dimana akan disampaikan kepada seluruh staf yang ada di setiap bidang. Selanjutnya akan dilakukan monitoring serta evaluasi atas tindak lanjut dari pengaduan tersebut.

N. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survey indeks kepuasan penerima layanan rehabilitasi bahwa pelayanan di Loka Rehabilitasi BNN Batam terhadap klien adalah **92.76** dengan Mutu Pelayanan **A**, dan kinerja unit pelayanan = **Sangat Baik**. Setiap saran, kritik dan pendapat segera diberikan solusi dan ditindaklanjuti.



LOKA REHABILITASI BNN BATAM

SURVEI KEPUASAAN PENERIMA LAYANAN

LOKA REHABILITASI BNN BATAM

APRIL – JUNI 2022

NO DOKUMEN : LOKA-BTM/F/TU-059
STATUS DOKUMEN : ☐ ASLI ☐ SALINAN NO :
NOMOR REVISI :

DIBUAT OLEH :	DIPERIKSA OLEH :	DISTETAP OLEH :
		 
Aviandri N.C.Z, A.Md.KL	Hendra Sefryandi Butarbutar, A.Md	dr. Danu Cahyono
Pelaksana	Manager Representative	Kepala Loka
Juni 2022	Juni 2022	Juni 2022

SURVEY KEPUASAN PENERIMA LAYANAN REHABILITASI DI LOKA REHABILITASI BNN BATAM TRIWULAN II TAHUN 2022

A. Latar Belakang

Pelayanan publik adalah bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, pemerintah daerah, BUMN dan BUMD dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat ataupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Disamping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi Instansi Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan dilingkungan instansi masing-masing.

Loka Rehabilitasi BNN Batam merupakan salah satu instansi pemerintah yang bergerak dibidang jasa pemulihan bagi korban penyalahguna narkoba, oleh karena itu Loka Rehabilitasi BNN Batam melaksanakan guna mengetahui Indeks Kepuasan Penerima Layanan Rehabilitasi (IKPLR) yang dilakukan pada bulan sampai dengan Desember 2022. Adapun yang menjadi responden dalam hal pelayanan instansi ini adalah klien sebagai penerima layanan jasa.

B. Maksud dan Tujuan

1. Maksud

Penyusunan survey kepuasan penerima layanan rehabilitasi di Loka Rehabilitasi BNN Batam, diharapkan dapat menjadi acuan serta dasar untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

2. Tujuan

- a. Untuk memperoleh masukan dari masyarakat tentang kinerja unit pelayanan rehabilitasi BNN;
- b. Sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas layanan rehabilitasi selanjutnya;
- c. Untuk mengetahui kinerja unit pelayanan rehabilitasi BNN secara berkala yang digambarkan dengan indeks kepuasan penerima layanan rehabilitasi.

C. Pengertian Umum

1. **Indeks Kepuasan Penerima Layanan Rehabilitasi (IKPLR)** adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan penerima layanan rehabilitasi yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari petugas penyelenggara layanan rehabilitasi dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
2. **Penyelenggara Layanan Rehabilitasi** adalah lembaga rehabilitasi IPWL BNN, Klinik BNN, BNNP, BNNK/Kab serta Balai / Loka Rehabilitasi BNN.
3. **Pelayanan Rehabilitasi** adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara layanan rehabilitasi sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
4. **Pemberi Layanan Rehabilitasi** adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi layanan rehabilitasi sesuai dengan tugas pokok dan fungsi serta sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
5. **Penerima Layanan Rehabilitasi** adalah orang atau masyarakat yang menerima layanan rehabilitasi dari petugas penyelenggara layanan rehabilitasi.

6. **Kepuasan pelayanan** adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh petugas penyelenggara layanan rehabilitasi.
7. **Unsur pelayanan** adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan penerima layanan untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
8. **Responden** adalah penerima layanan rehabilitasi atau yang pernah menerima layanan dari petugas penyelenggara layanan rehabilitasi.

D. Unsur Indeks Kepuasan Penerima Layanan Rehabilitasi

1. Persyaratan

Persyaratan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Prosedur, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan

4. 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.

5. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

6. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

7. Maklumat Pelayanan

Maklumat pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

8. Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan, pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

E. Sasaran

Adapun sasaran dari kegiatan ini adalah penerima layanan rehabilitasi di Loka Rehabilitasi BNN Batam, dalam hal ini ialah seluruh Klien Loka Rehabilitasi BNN Batam.

F. Skala Penilaian

- a. Diberi nilai 1 (tidak mudah)

Apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah sehingga prosesnya tidak efektif.

- b. Diberi nilai 2 (kurang mudah)

Apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.

- c. Diberi nilai 3 (mudah)

Apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.

- d. Diberi nilai 4 (sangat mudah)

Apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

G. Kriteria Responden

1. Klien dengan Umur > 17 tahun, baik pria maupun wanita.
2. Klien minimal telah menjalani 2 bulan rawat inap di Loka rehabilitasi BNN Batam.

H. Kriteria Pewawancara

1. Memiliki persepsi yang sama terhadap teknik wawancara dan pemahaman kuisioner survey.
2. Pendidikan minimal SMA.
3. Tidak memiliki hubungan kekerabatan dengan responden.

I. Waktu Pelaksanaan Survey

Waktu pelaksanaan survey kepuasan penerima layanan rehabilitasi dilakukan pada Triwulan II tahun 2022 yang dimulai dari Bulan April sampai dengan Juni 2022

J. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan pada survey kepuasan penerima layanan rehabilitasi ini ialah dengan metode wawancara terpimpin secara langsung / tatap muka ataupun via telepon kepada klien sebagai penerima layanan rehabilitasi di Loka Rehabilitasi BNN Batam.

K. Jumlah Responden:

- Jumlah Target Klien Loka Rehabilitasi BNN Batam tahun 2021 : **175 orang**
- Jumlah responden Triwulan IV yang didapat = **35 klien**

L. Hasil

Setelah dilakukan pengolahan data dengan mengikuti pedoman dan rumus yang telah diberikan (*Metode skala Likert*), diketahui bahwasanya hasil survey Indeks Kepuasan Penerima Layanan Rehabilitasi di Loka Rehabilitasi BNN Batam periode IV ini ialah **92,02** dengan **Mutu Pelayanan : A (Sangat Baik)**.

(Detail pengolahan data terlampir)

M. Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil dari responden terkait survey indeks kepuasan masyarakat triwulan IV yang didapatkan hasil komponen survey sebagai berikut :

No	Unsur Pelayanan (U)	Nilai Unsur Pelayanan
1.	Persyaratan Administrasi	3,8000
2.	Persyaratan Teknis	3,7143
3.	Akses Layanan	3,6857
4.	Alur Layanan	3,6286
5.	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,5143
6.	Kepastian Jadwal Layanan	3,6286
7.	Ketepatan Pemberi Layanan	3,6286
8.	Pengetahuan dan Pengalaman	3,6571

9.	Keahlian	3,6857
10.	Keterampilan	3,6286
11.	Sikap	3,6857
12.	Disiplin	3,7429
13.	Kejelasan Informasi Layanan Sesuai Standar Pelayanan	3,6571
14.	Rasio petugas	3,6857
15.	Keadilan Mendapatkan Layanan	3,5714
16.	Kondisi Sarana dan Prasarana	3,6857
17.	Kebersihan Lingkungan	3,6571
18.	Makanan Sehat	3,5143
19.	Keamanan Lingkungan	3,6286
20.	Pengaduan	3,6571
21.	Tindak Lanjut	3,6286

Nilai survey indeks kepuasan masyarakat yang didapat pada triwulan II pada tahun 2022 sangat baik **3,68** , namun masih terdapat nilai unsur pelayanan yang rendah yaitu terkait pada Kepastian Jadwal layanan **3.5143**.

Berdasarkan hasil survey tersebut, telah dilakukan evaluasi dan tindak lanjut oleh para Koordinator Bidang. Dengan melakukan koordinasi kepada Penjabat Pembuat Komitmen (PPK) dimana akan disampaikan kepada seluruh staf yang ada di setiap bidang. Selanjutnya akan dilakukan monitoring serta evaluasi atas tindak lanjut dari pengaduan tersebut.

N. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survey indeks kepuasan penerima layanan rehabilitasi bahwa pelayanan di Loka Rehabilitasi BNN Batam terhadap klien adalah **92.02** dengan Mutu Pelayanan **A**, dan kinerja unit pelayanan = **Sangat Baik**. Setiap saran, kritik dan pendapat segera diberikan solusi dan ditindaklanjuti.



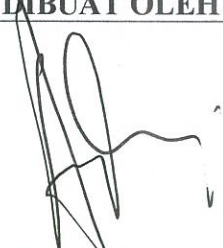
LOKA REHABILITASI BNN BATAM

SURVEI KEPUASAAN PENERIMA LAYANAN

LOKA REHABILITASI BNN BATAM

JULI – SEPTEMBER 2022

NO DOKUMEN : LOKA-BTM/F/TU-059
STATUS DOKUMEN : ☐ ASLI ☐ SALINAN NO :
NOMOR REVISI :

DIBUAT OLEH :	DIPERIKSA OLEH :	DISTUJUI OLEH :
		 
Aviandri N.C.Z, A.Md.KL	Hendra Sefryandi Butarbutar, A.Md	dr. Danu Cahyono
Pelaksana	Manager Representative	Kepala Loka
September 2022	September 2022	September 2022

SURVEY KEPUASAN PENERIMA LAYANAN REHABILITASI DI LOKA REHABILITASI BNN BATAM TRIWULAN III TAHUN 2022

A. Latar Belakang

Pelayanan publik adalah bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, pemerintah daerah, BUMN dan BUMD dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat ataupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Disamping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi Instansi Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan dilingkungan instansi masing-masing.

Loka Rehabilitasi BNN Batam merupakan salah satu instansi pemerintah yang bergerak dibidang jasa pemulihan bagi korban penyalahguna narkoba, oleh karena itu Loka Rehabilitasi BNN Batam melaksanakan guna mengetahui Indeks Kepuasan Penerima Layanan Rehabilitasi (IKPLR) yang dilakukan pada bulan sampai dengan Desember 2022. Adapun yang menjadi responden dalam hal pelayanan instansi ini adalah klien sebagai penerima layanan jasa.

B. Maksud dan Tujuan

1. Maksud

Penyusunan survey kepuasan penerima layanan rehabilitasi di Loka Rehabilitasi BNN Batam, diharapkan dapat menjadi acuan serta dasar untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

2. Tujuan

- a. Untuk memperoleh masukan dari masyarakat tentang kinerja unit pelayanan rehabilitasi BNN;
- b. Sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas layanan rehabilitasi selanjutnya;
- c. Untuk mengetahui kinerja unit pelayanan rehabilitasi BNN secara berkala yang digambarkan dengan indeks kepuasan penerima layanan rehabilitasi.

C. Pengertian Umum

1. **Indeks Kepuasan Penerima Layanan Rehabilitasi (IKPLR)** adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan penerima layanan rehabilitasi yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari petugas penyelenggara layanan rehabilitasi dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
2. **Penyelenggara Layanan Rehabilitasi** adalah lembaga rehabilitasi IPWL BNN, Klinik BNN, BNNP, BNNK/Kab serta Balai / Loka Rehabilitasi BNN.
3. **Pelayanan Rehabilitasi** adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara layanan rehabilitasi sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
4. **Pemberi Layanan Rehabilitasi** adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi layanan rehabilitasi sesuai dengan tugas pokok dan fungsi serta sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
5. **Penerima Layanan Rehabilitasi** adalah orang atau masyarakat yang menerima layanan rehabilitasi dari petugas penyelenggara layanan rehabilitasi.

6. **Kepuasan pelayanan** adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh petugas penyelenggara layanan rehabilitasi.
7. **Unsur pelayanan** adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan penerima layanan untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
8. **Responden** adalah penerima layanan rehabilitasi atau yang pernah menerima layanan dari petugas penyelenggara layanan rehabilitasi.

D. Unsur Indeks Kepuasan Penerima Layanan Rehabilitasi

1. Persyaratan

Persyaratan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Prosedur, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan

4. 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.

5. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

6. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

7. Maklumat Pelayanan

Maklumat pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

8. Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan, pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

E. Sasaran

Adapun sasaran dari kegiatan ini adalah penerima layanan rehabilitasi di Loka Rehabilitasi BNN Batam, dalam hal ini ialah seluruh Klien Loka Rehabilitasi BNN Batam.

F. Skala Penilaian

a. Diberi nilai 1 (tidak mudah)

Apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah sehingga prosesnya tidak efektif.

b. Diberi nilai 2 (kurang mudah)

Apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.

c. Diberi nilai 3 (mudah)

Apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.

d. Diberi nilai 4 (sangat mudah)

Apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

G. Kriteria Responden

1. Klien dengan Umur > 17 tahun, baik pria maupun wanita.
2. Klien minimal telah menjalani 2 bulan rawat inap di Loka rehabilitasi BNN Batam.

H. Kriteria Pewawancara

1. Memiliki persepsi yang sama terhadap teknik wawancara dan pemahaman kuisisioner survey.
2. Pendidikan minimal SMA.
3. Tidak memiliki hubungan kekerabatan dengan responden.

I. Waktu Pelaksanaan Survey

Waktu pelaksanaan survey kepuasan penerima layanan rehabilitasi dilakukan pada Triwulan III tahun 2022 yang dimulai dari Bulan Juli sampai dengan September 2022

J. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan pada survey kepuasan penerima layanan rehabilitasi ini ialah dengan metode wawancara terpimpin secara langsung / tatap muka ataupun via telepon kepada klien sebagai penerima layanan rehabilitasi di Loka Rehabilitasi BNN Batam.

K. Jumlah Responden:

- Jumlah Target Klien Loka Rehabilitasi BNN Batam tahun 2021 : **175 orang**
- Jumlah responden Triwulan IV yang didapat = **46 klien**

L. Hasil

Setelah dilakukan pengolahan data dengan mengikuti pedoman dan rumus yang telah diberikan (*Metode skala Likert*), diketahui bahwasanya hasil survey Indeks Kepuasan Penerima Layanan Rehabilitasi di Loka Rehabilitasi BNN Batam periode IV ini ialah **92,50** dengan **Mutu Pelayanan : A (Sangat Baik)**.

(Detail pengolahan data terlampir)

M. Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil dari responden terkait survey indeks kepuasan masyarakat triwulan III yang didapatkan hasil komponen survey sebagai berikut :

No	Unsur Pelayanan (U)	Nilai Unsur Pelayanan
1.	Persyaratan Administrasi	3,7174
2.	Persyaratan Teknis	3,6304
3.	Akses Layanan	3,7391
4.	Alur Layanan	3,6522
5.	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,6304
6.	Kepastian Jadwal Layanan	3,6522
7.	Ketepatan Pemberi Layanan	3,6522
8.	Pengetahuan dan Pengalaman	3,7174

9.	Keahlian	3,7826
10.	Keterampilan	3,6304
11.	Sikap	3,7174
12.	Disiplin	3,6739
13.	Kejelasan Informasi Layanan Sesuai Standar Pelayanan	3,5652
14.	Rasio petugas	3,6087
15.	Keadilan Mendapatkan Layanan	3,6522
16.	Kondisi Sarana dan Prasarana	3,6522
17.	Kebersihan Lingkungan	3,7174
18.	Makanan Sehat	3,6304
19.	Keamanan Lingkungan	3,6957
20.	Pengaduan	3,7391
21.	Tindak Lanjut	3,6304

Nilai survey indeks kepuasan masyarakat yang didapat pada triwulan III pada tahun 2022 sangat baik **3.70**, namun masih terdapat nilai unsur pelayanan yang rendah yaitu terkait pada Kejelasan Informasi Layanan Sesuai Standar Pelayanan **3.5652**.

Berdasarkan hasil survey tersebut, telah dilakukan evaluasi dan tindak lanjut oleh para Koordinator Bidang. Dengan melakukan edukasi terkait pemahaman kepada klien didampingi Koordinator Bidang Sosial agar dapat memahami terkait program, ataupun lamanya program yang harus dijalani oleh setiap individu itu berbeda – beda.

N. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survey indeks kepuasan penerima layanan rehabilitasi bahwa pelayanan di Loka Rehabilitasi BNN Batam terhadap klien adalah **92.50** dengan Mutu Pelayanan A, dan kinerja unit pelayanan = **Sangat Baik**. Setiap saran, kritik dan pendapat segera diberikan solusi dan ditindaklanjuti.



LOKA REHABILITASI BNN BATAM

SURVEI KEPUASAAN PENERIMA LAYANAN

LOKA REHABILITASI BNN BATAM

OKTOBER – DESEMBER 2022

NO DOKUMEN : LOKA-BTM/F/TU-059
STATUS DOKUMEN : ☐ ASLI ☐ SALINAN NO :
NOMOR REVISI :

DIBUAT OLEH :	DIPERIKSA OLEH :	DISETUJUI OLEH :
		
Aviandri N.C.Z, A.Md.KL	Hendra Sefryandi Butarbutar, A.Md	dr. Danu Cahyono
Pelaksana	Manager Representative	Kepala Loka
Desember 2022	Desember 2022	Desember 2022

SURVEY KEPUASAN PENERIMA LAYANAN REHABILITASI DI LOKA REHABILITASI BNN BATAM TRIWULAN IV TAHUN 2022

A. Latar Belakang

Pelayanan publik adalah bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, pemerintah daerah, BUMN dan BUMD dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat ataupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Disamping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi Instansi Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan dilingkungan instansi masing-masing.

Loka Rehabilitasi BNN Batam merupakan salah satu instansi pemerintah yang bergerak dibidang jasa pemulihan bagi korban penyalahguna narkoba, oleh karena itu Loka Rehabilitasi BNN Batam melaksanakan guna mengetahui Indeks Kepuasan Penerima Layanan Rehabilitasi (IKPLR) yang dilakukan pada bulan sampai dengan Desember 2022. Adapun yang menjadi responden dalam hal pelayanan instansi ini adalah klien sebagai penerima layanan jasa.

B. Maksud dan Tujuan

1. Maksud

Penyusunan survey kepuasan penerima layanan rehabilitasi di Loka Rehabilitasi BNN Batam, diharapkan dapat menjadi acuan serta dasar untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

2. Tujuan

- a. Untuk memperoleh masukan dari masyarakat tentang kinerja unit pelayanan rehabilitasi BNN;
- b. Sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas layanan rehabilitasi selanjutnya;
- c. Untuk mengetahui kinerja unit pelayanan rehabilitasi BNN secara berkala yang digambarkan dengan indeks kepuasan penerima layanan rehabilitasi.

C. Pengertian Umum

1. **Indeks Kepuasan Penerima Layanan Rehabilitasi (IKPLR)** adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan penerima layanan rehabilitasi yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari petugas penyelenggara layanan rehabilitasi dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
2. **Penyelenggara Layanan Rehabilitasi** adalah lembaga rehabilitasi IPWL BNN, Klinik BNN, BNNP, BNNK/Kab serta Balai / Loka Rehabilitasi BNN.
3. **Pelayanan Rehabilitasi** adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara layanan rehabilitasi sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
4. **Pemberi Layanan Rehabilitasi** adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi layanan rehabilitasi sesuai dengan tugas pokok dan fungsi serta sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
5. **Penerima Layanan Rehabilitasi** adalah orang atau masyarakat yang menerima layanan rehabilitasi dari petugas penyelenggara layanan rehabilitasi.

6. **Kepuasan pelayanan** adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh petugas penyelenggara layanan rehabilitasi.
7. **Unsur pelayanan** adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan penerima layanan untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
8. **Responden** adalah penerima layanan rehabilitasi atau yang pernah menerima layanan dari petugas penyelenggara layanan rehabilitasi.

D. Unsur Indeks Kepuasan Penerima Layanan Rehabilitasi

1. Persyaratan

Persyaratan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Prosedur, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan

4. 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.

5. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

6. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

7. Maklumat Pelayanan

Maklumat pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

8. Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan, pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

E. Sasaran

Adapun sasaran dari kegiatan ini adalah penerima layanan rehabilitasi di Loka Rehabilitasi BNN Batam, dalam hal ini ialah seluruh Klien Loka Rehabilitasi BNN Batam.

F. Skala Penilaian

- a. Diberi nilai 1 (tidak mudah)

Apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah sehingga prosesnya tidak efektif.

- b. Diberi nilai 2 (kurang mudah)

Apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.

- c. Diberi nilai 3 (mudah)

Apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.

- d. Diberi nilai 4 (sangat mudah)

Apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

G. Kriteria Responden

1. Klien dengan Umur > 17 tahun, baik pria maupun wanita.
2. Klien minimal telah menjalani 2 bulan rawat inap di Loka rehabilitasi BNN Batam.

H. Kriteria Pewawancara

1. Memiliki persepsi yang sama terhadap teknik wawancara dan pemahaman kuisisioner survey.
2. Pendidikan minimal SMA.
3. Tidak memiliki hubungan kekerabatan dengan responden.

I. Waktu Pelaksanaan Survey

Waktu pelaksanaan survey kepuasan penerima layanan rehabilitasi dilakukan pada Triwulan IV tahun 2022 yang dimulai dari Bulan Oktober sampai dengan Desember 2022

J. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan pada survey kepuasan penerima layanan rehabilitasi ini ialah dengan metode wawancara terpimpin secara langsung / tatap muka ataupun via telepon kepada klien sebagai penerima layanan rehabilitasi di Loka Rehabilitasi BNN Batam.

K. Jumlah Responden:

- Jumlah Target Klien Loka Rehabilitasi BNN Batam tahun 2022 : **175 orang**
- Jumlah responden Triwulan IV yang didapat = **18 klien**

L. Hasil

Setelah dilakukan pengolahan data dengan mengikuti pedoman dan rumus yang telah diberikan (*Metode skala Likert*), diketahui bahwasanya hasil survey Indeks Kepuasan Penerima Layanan Rehabilitasi di Loka Rehabilitasi BNN Batam periode IV ini ialah **92,80** dengan **Mutu Pelayanan : A (Sangat Baik)**.

(Detail pengolahan data terlampir)

M. Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil dari responden terkait survey indeks kepuasan masyarakat triwulan III yang didapatkan hasil komponen survey sebagai berikut :

No	Unsur Pelayanan (U)	Nilai Unsur Pelayanan
1.	Persyaratan Administrasi	3,8889
2.	Persyaratan Teknis	3,7222
3.	Akses Layanan	3,7222
4.	Alur Layanan	3,6667
5.	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,6667
6.	Kepastian Jadwal Layanan	3,7222
7.	Ketepatan Pemberi Layanan	3,6667
8.	Pengetahuan dan Pengalaman	3,6667

9.	Keahlian	3,7222
10.	Keterampilan	3,6111
11.	Sikap	3,7222
12.	Disiplin	3,6111
13.	Kejelasan Informasi Layanan Sesuai Standar Pelayanan	3,6111
14.	Rasio petugas	3,7778
15.	Keadilan Mendapatkan Layanan	3,7222
16.	Kondisi Sarana dan Prasarana	3,6111
17.	Kebersihan Lingkungan	3,6667
18.	Makanan Sehat	3,2778
19.	Keamanan Lingkungan	3,8333
20.	Pengaduan	3,6667
21.	Tindak Lanjut	3,7778

Nilai survey indeks kepuasan masyarakat yang didapat pada triwulan IV pada tahun 2022 sangat baik **3.71**, namun masih terdapat nilai unsur pelayanan yang rendah yaitu terkait pada Makanan Sehat **3.28**.

Berdasarkan hasil survey tersebut, telah dilakukan evaluasi dan tindak lanjut oleh para Koordinator Bidang. Dengan melakukan koordinasi kepada Penjabat Pembuat Komitmen (PPK) dimana akan disampaikan kepada seluruh staf yang ada di setiap bidang, agar segera berkoordinasi kepada pengelola catering apabila ada masalah dengan makanan pada saat di lapangan. Selanjutnya akan dilakukan monitoring serta evaluasi atas tindak lanjut dari pengaduan tersebut.

N. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survey indeks kepuasan penerima layanan rehabilitasi bahwa pelayanan di Loka Rehabilitasi BNN Batam terhadap klien adalah **92.80** dengan Mutu Pelayanan A, dan kinerja unit pelayanan = **Sangat Baik**. Setiap saran, kritik dan pendapat segera diberikan solusi dan ditindaklanjuti.