2024

LAPORAN AKUNTABILITAS KINERJA INSTANSI PEMERINTAH (LKIP) TRIWULAN I

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami ucapkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmatNya, sehingga penyusunan Laporan Kinerja (LKIP) Loka Rehabilitasi Narkotika Batam periode Triwuan I Tahun Anggaran 2024 dapat dilaksanakan dengan baik dan lancar. Terima kasih kami ucapkan juga kepada semua pihak yang telah menyumbangkan pikiran dan tenaganya dalam penyusunan LKIP Loka Rehabilitasi Narkotika Batam periode Triwuan I Tahun Anggaran 2024 ini.

Dengan berakhirnya periode Triwulan I Tahun Anggaran 2024, 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 Narkotika Batam sebagai satuan kerja yang telah melaksanakan tugas pokok dan fungsinya dengan sumber dana APBN berkewajiban menyusun laporan kinerja (LKIP). LKIP Loka Rehabilitasi Narkotika 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 Triwulan I Tahun 2024 ini dapat digunakan sebagai sarana evaluasi serta acuan yang berkesinambungan bagi satuan kerja Loka Rehabilitasi Narkotika 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 Triwulan I Tahun 2024 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, 4 April 2024

Kepala Loka Rehabilitasi Narkotika Batam

BADAN NARKOTIKA NASIONAL REPUBLIK INDONESIA
KEPALA LOKA REHABILITASI BATAM

dr. Danu Cahyono

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR 2
DAFTAR ISI 3
DAFTAR TABEL 4
DAFTAR GAMBAR 5
DAFTAR GRAFIK 6
RINGKASAN EKSEKUTIF 7
BAB I 8
PENDAHULUAN 8
A. Gambaran Umum 8
B. Dasar Hukum 9
C. Tugas Pokok dan Fungsi Organisasi serta Struktur Organisasi 10
1. Kedudukan 10
2. Tugas 10
3. Fungsi 11
4. Struktur Organisasi 12
BAB II 15
PERENCANAAN DAN PERJANJIAN KINERJA 15
A. Rencana Strategis 15
B. Rencana Kinerja Tahunan 17
C. Perjanjian Kinerja 19
BAB III 21
AKUNTABILITAS KINERJA 21
A. Analisis Capaian Sasaran 21
B. Akuntabilitas 28
BAB IV 31
PENUTUP 31
A. Kesimpulan 31
B. Saran 32
LAMPIRAN 34

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Sasaran Kegiatan TA.2024 7
Tabel 2. Capaian IKK Triwulan I TA.2024 7
Tabel 3 Target IKK Balai/Loka TA.2020-2024 (Renstra BNN) 16
Tabel 4 Rencana Kinerja Loka Rehabilitasi Narkotika Batam TA.2024 19
Tabel 5 Perjanjian Kinerja Loka Rehabilitasi BNN Batam TA.2024 20
Tabel 6 Capaian Target IKK Pertriwulan TA.2024 21
Tabel 7 Kategorisasi Penilaian menurut Permenpan-RB No.14 Tahun 2017 24
Tabel 8 Realisasi Anggaran Triwulan I TA.2024 29
Tabel 9 Capaian kinerja TW.1 TA.2024 31
Tabel 10 Capaian Output Klien TW.1 TA.2024 32

Error! Reference source not found.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Struktur Organisasi Loka *13*
Gambar 2. Struktur Organisasi Loka Rehabilitasi Narkotika Batam *14*

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1 Realisasi Anggaran Triwulan I TA.2024 ..... *29*
Grafik 2 Capaian Output Triwulan I Klien Rehabilitasi TA.2024 ..... *30*

RINGKASAN EKSEKUTIF

Pada tahun anggaran 2024, Loka Rehabilitasi Narkotika Batam mendapatkan 2 target indikator kinerja kegiatan (IKK) dan berhasil mencapai nilai sangat baik. Target yang ditetapkan dalam Perjanjian Kinerja tahun anggaran 2024 adalah sebagai berikut :

Sasaran Kegiatan	Indikator Kinerja	Target
Meningkatnya mutu layanan rehabilitasi narkoba pada lembaga rehabilitasi BNN	Indeks Kepuasan Layanan Rehabilitasi di Balai/Loka Rehabilitasi Milik BNN	3,66
Meningkatnya upaya pemulihan penyalah guna dan/atau pecandu narkotika	Persentase penyalah guna dan/atau pecandu narkotika yang mengalami peningkatan kualitas hidup	68%

Tabel 1 Sasaran Kegiatan TA.2024

Adapun rincian capaian IKK pada periode triwulan I tahun 2024 dapat dilihat pada tabel berikut :

Sasaran Kegiatan	Indikator Kinerja	Target	Realisasi	%
Meningkatnya mutu layanan rehabilitasi narkoba pada lembaga rehabilitasi BNN	Indeks Kepuasan Layanan Rehabilitasi di Balai/Loka Rehabilitasi Milik BNN	3,66	3,91	106,83
Meningkatnya upaya pemulihan penyalah guna dan/atau pecandu narkotika	Persentase penyalah guna dan/atau pecandu narkotika yang mengalami peningkatan kualitas hidup	68%	83,6%	122,94

Tabel 2. Capaian IKK Triwulan I TA.2024

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 Narkotika 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 Narkotika 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 Narkotika 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 periode Triwulan I Tahun Anggaran 2024, maka Loka Rehabilitasi Narkotika 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 Narkotika 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

Seperti tertuang dalam Pasal 14 Peraturan Badan Narkotika Nasional Nomor 7 Tahun 2020, Loka Rehabilitasi BNN Batam mempunyai tugas melaksanakan rehabilitasi terhadap penyalah guna dan/atau pecandu narkotika, psikotropika, dan bahan adiktif lainnya, dan pelayanan wajib lapor.

3. Fungsi

Adapun fungsi dari Loka Rehabilitasi Narkotika Batam adalah sebagai berikut :

a. penyusunan perencanaan, program, dan anggaran Loka Rehabilitasi Narkotika;
b. pelaksanaan pelayanan kegawatdaruratan medik terhadap penyalah guna dan/atau pecandu narkotika, psikotropika, dan bahan adiktif lainnya;
c. pelaksanaan pelayanan poliklinik umum dan spesialistik, rumah obat, serta pemeriksaan penunjang medik lainnya;
d. pelaksanaan detoksifikasi terhadap penyalah guna dan/atau pecandu narkotika, psikotropika, dan bahan adiktif lainnya;
e. pelaksanaan pelayanan terapi psiko edukasi dan psiko sosial termasuk metode therapeutic community terhadap penyalah guna dan/atau pecandu narkotika, psikotropika, dan bahan adiktif lainnya;
f. pelaksanaan pemberian pengetahuan dasar tentang adiksi kepada penyalah guna dan/atau pecandu narkotika, psikotropika, dan bahan adiktif lainnya;
g. pelaksanaan pemberian dan penyiapan keterampilan terhadap penyalah guna dan/atau pecandu narkotika, psikotropika, dan bahan adiktif lainnya;
h. pelaksanaan asesmen persiapan program rehabilitasi dan pasca rehabilitasi bagi penyalah guna dan/atau pecandu narkotika, psikotropika, dan bahan adiktif lainnya;

i. pelaksanaan pembekalan untuk persiapan kembali kedalam masyarakat dan keluarga bagi penyalah guna dan/atau pecandu narkotika, psikotropika, dan bahan adiktif lainnya;

j. pelaksanaan persiapan pemantauan pemulihan penyalah guna dan/atau pecandu narkotika, psikotropika, dan bahan adiktif lainnya;

k. penerimaan wajib lapor penyalah guna dan/atau pecandu narkotika, psikotropika, dan bahan adiktif lainnya serta pelayanan bantuan saksi ahli medis;

l. pelaksanaan pemberian bantuan informasi dalam rangka pemutusan jaringan peredaran gelap narkoba berdasarkan hasil asesmen terhadap penyalah guna dan/atau pecandu narkotika, psikotropika, dan bahan adiktif lainnya;

m. pelaksanaan penyelenggaraan pemutakhiran data di lingkungan Loka Rehabilitasi Narkotika;

n. pelaksanaan ketatausahaan dan rumah tangga Loka Rehabilitasi BNN; dan

o. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan perencanaan, program, dan anggaran Loka Rehabilitasi Narkotika.

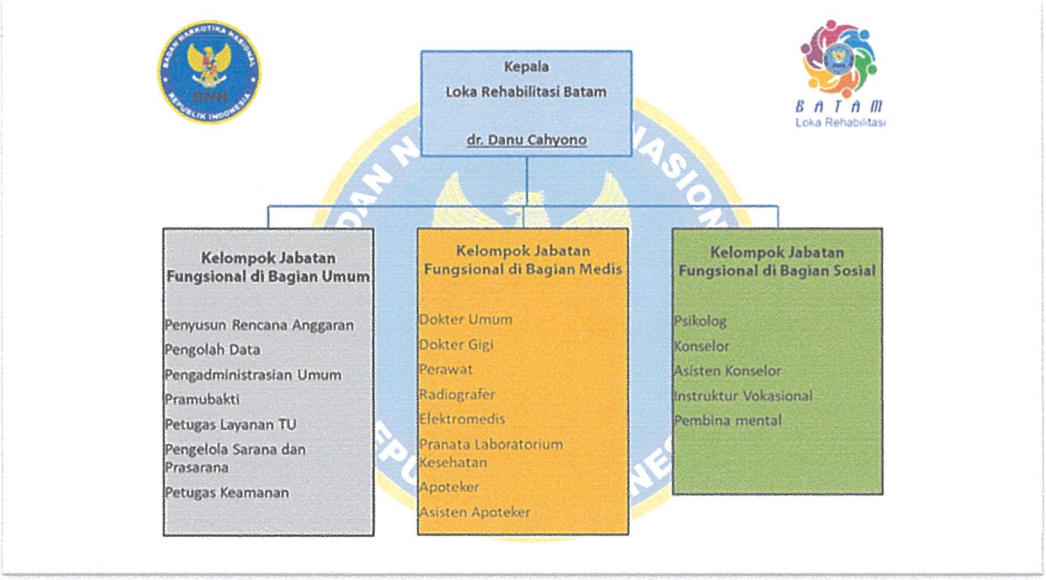
4. Struktur Organisasi

Seperti tertuang dalam Peraturan BNN Nomor 7 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Badan Narkotika Nasional, Loka Rehabilitasi Narkotika Batam merupakan salah satu dari Unit Pelaksana Teknis (UPT) Rehabilitasi milik Badan Narkotika Nasional di wilayah Batam propinsi Kapulauan Riau. Loka Rehabilitasi Narkotika Batam dipimpin oleh

Kepala Loka dengan tingkat eselonisasi Iva yang di bawahnya terdiri atas kelompok jabatan fungsional dan pelaksana. Struktur organisasi Loka Rehabilitasi BNN Batam dapat digambarkan dengan diagram sebagai berikut :

Gambar 1. Struktur Organisasi Loka

Untuk menunjang kelancaran layanan, maka dalam prakteknya dibuat struktur organisasi di lingkup internal Loka Rehabilitasi Narkotika Batam dimana Kepala Loka dibantu oleh 3 orang Koordinator yang membidangi masing-masing bidang yakni Koordinator Umum, Koordinator Medis dan Koordinator Sosial. Secara lebih rinci, dapat dilihat melalui bagan struktur di bawah ini :



Gambar 2. Struktur Organisasi Loka Rehabilitasi Narkotika Batam

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 efesiensi dan efektifitas pelaksanaan 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 nasiona baik jangka panjang maupun jangka menengah. RPJMN 2020-2024 merupakan tahap keempat dari RPJMN 2020-2025, yakni "Memperkuat Stabilitas Sidang 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 Deputi Bidang Rehabilitasi adalah Meningkatnya upaya pemulihan pecandu narkotika melalui layanan rehabilitasi yang komprehensif dan berkelanjutan.

Salah satu program kegiatan Deputi Bidang Rehabilitasi adalah pelaksanaan rehabilitasi penyalah guna dan/atau pecandu narkoba dimana satuan kerja Loka Rehabilitasi BNN Batam menjadi bagian dalam perwujudannya.

Balai/Loka rehabilitasi BNN selaku Unit Pelaksana Teknis (UPT) Rehabilitasi Narkotika BNN menjadi unit kerja penanggung jawab program/kegiatan Deputi Bidang Rehabilitasi BNN yaitu Pelaksanaan Rehabilitasi Penyalah guna dengan sasaran program/kegiatan berupa meningkatkan mutu layanan rehabilitasi narkoba pada lembaga rehabilitasi BNN. Berikut merupakan indikator kinerja yang tertuang dalam renstra BNN periode tahun 2020–2024 :

PROGRAM / KEGIATAN	SASARAN PROGRAM / KEGIATAN	INDIKATOR KINERJA	TARGET					UNIT KERJA PENGANGGUNG JAWAB
			2020	2021	2022	2023	2024	
Pelaksanaan Rehabilitasi Penyalah Guna	Meningkatnya mutu layanan rehabilitasi Narkoba pada Lembaga rehabilitasi BNN	Indeks kepuasan layanan rehabilitasi di Balai/loka rehabilitasi milik BNN	2.9	2.95	3	3.05	3.1	Balai/Loka Rehabilitasi BNN

Tabel 3 Target IKK Balai/Loka TA.2020-2024 (Renstra BNN)

Loka Rehabilitasi BNN Batam mempunyai visi Sebagai Pusat Pelayanan dan Rujukan (*Centre Of Excelence*) 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)
Program Pencegahan dan Pemberantasan Penyalahgunaan dan Peredaran Gelap Narkoba (P4GN)	Meningkatnya mutu layanan rehabilitasi narkoba pada lembaga rehabilitasi BNN	Indeks Kepuasan Layanan Rehabilitasi di Balai/Loka Rehabilitasi Milik BNN	3,66	1.317.718.000
	Meningkatnya upaya pemulihan penyalah guna dan/atau pecandu narkotika	Persentase penyalah guna dan/atau pecandu narkotika yang mengalami	68%	

		peningkatan kualitas hidup		
		Jumlah penerima layanan rehabilitasi rawat jalan di Loka Rehabilitasi Narkotika Batam	5 orang	
		Jumlah penerima layanan rehabilitasi rawat inap di Loka Rehabilitasi Narkotika Batam	134 orang	
		Jumlah penerima layanan Peningkatan Keterampilan Layanan Rehabilitasi	2 orang	
Pengembangan Organisasi, Tata Laksana, dan Sumber Daya Manusia	Terselenggaranya organisasi, tata laksana, dan sumber daya	Indeks kepuasan layanan rehabilitasi di balai/loka	1 Layanan	250.000.000

	manusia yang efektif dan efisien	rehabilitasi milik BNN		
Penyusunan dan Pengembangan Rencana Program dan Anggaran BNN	Terselenggaranya layanan perencanaan dan penganggaran yang baik	Indeks kepuasan layanan rehabilitasi di balai/loka Rehabilitasi milik BNN	2 Dokumen	23.246.000
Penyelenggaraan Ketatausahaan, Rumah Tangga dan Pengelolaan Sarana dan Prasarana	Terselenggaranya layanan Ketatausahaan, Rumah Tangga dan Pengelolaan Sarana dan Prasarana yang efektif dan efisien	Indeks kepuasan layanan rehabilitasi di balai/loka rehabilitasi milik BNN	1 Layanan	6.304.462.000
Penyelenggaraan Ketatausahaan, Rumah Tangga dan Pengelolaan Sarana dan Prasarana	Terlaksananya layanan perkantoran yang akuntabel	Indeks kepuasan layanan rehabilitasi di balai/loka rehabilitasi milik BNN	14 Unit	702.056.000

Tabel 4 Rencana Kinerja Loka Rehabilitasi Narkotika Batam TA.2024

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 2024 adalah sebagai berikut :

Sasaran Kegiatan	Indikator Kinerja	Target
Meningkatnya mutu layanan rehabilitasi narkoba pada lembaga rehabilitasi BNN	Indeks Kepuasan Layanan Rehabilitasi di Balai/Loka Rehabilitasi Milik BNN	3,66
Meningkatnya upaya pemulihan penyalah guna dan/atau pecandu narkotika	Persentase penyalah guna dan/atau pecandu narkotika yang mengalami peningkatan kualitas hidup	68%

Tabel 5 Perjanjian Kinerja Loka Rehabilitasi BNN Batam TA.2024

Penetapan target kinerja tersebut di atas merupakan suatu kesepakatan bersama dalam dialog kinerja yang mengikat untuk dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan antara Kepala Loka Rehabilitasi Narkotika Batam dan Deputi Bidang Rehabilitasi sebagai Pembina Fungsi, dalam rangka upaya perwujudan layanan rehabilitasi yang optimal dan berkualitas.

BAB III

AKUNTABILITAS KINERJA

A. Analisis Capaian Sasaran

Evaluasi dan analisis capaian kinerja Loka Rehabilitasi BNN Batam pada Triwulan I Tahun Anggaran 2024 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 2024 :

Sasaran Kegiatan	Indikator Kinerja	Target	Realisasi	%
Meningkatnya mutu layanan rehabilitasi narkoba pada lembaga rehabilitasi BNN	Indeks Kepuasan Layanan Rehabilitasi di Balai/Loka Rehabilitasi Milik BNN	3,66	3,91	106,83
Meningkatnya upaya pemulihan penyalah guna dan/atau pecandu narkotika	Persentase penyalah guna dan/atau pecandu narkotika yang mengalami peningkatan kualitas hidup	68%	83,6%	122,94

Tabel 6 Capaian Target IKK Pertriwulan TA.2024

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 Pemeritah Deputi Bidang Rehabilitasi BNN).

Indikator kinerja kegiatan satuan kerja Loka Rehabilitasi BNN Batam tahun 2024 telah memenuhi kriteria SMART, dimana secara detailnya dapat dilihat pada penjelasan di bawah ini :

S (Spesifik) : Indikator kinerja pada Loka Rehabilitasi Narkotika Batam tidak bermakna ganda dikarenakan hanya mengukur satu indikator yaitu kepuasan masyarakat khusus yang menerima layanan rehabilitasi rawat inap yang diberikan oleh Loka Rehabilitasi Narkotika Batam

M (*Measurable*) : Indikator kinerja Loka Rehabilitasi Narkotika Batam dapat diukur dengan jelas menggunakan survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) dengan alat ukur berupa kuesioner sesuai Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yang diisi oleh masyarakat yang menerima layanan rehabilitasi rawat inap yang diberikan oleh Loka Rehabilitasi Narkotika Batam.

A (*Achievable*) : Indikator Kinerja Loka Rehabilitasi Narkotika Batam dapat mencapai sasaran kegiatan dengan baik dengan didukung oleh anggaran yang memadai yang bersumber dari APBN dan Sumber Daya Manusia (SDM) yang professional dan relevan dengan tugas dan fungsi Loka Rehabilitasi

Narkotika Batam sehingga kepuasan masyarakat atas layanan rehabilitasi narkotika dapat dicapai.

R (*Relevan*) : Indikator Kinerja Loka Rehabilitasi Narkotika Batam terkait langsung dengan pengukuran kepuasan masyarakat yang menjadi penerima layanan rehabilitasi narkotika di Loka Rehabilitasi Narkotika Batam.

T (*Timebound*) : Indikator Kinerja Loka Rehabilitasi Narkotika Batam adalah gambaran kepuasan masyarakat selama 1 (Satu) periode yang diukur melalui survei terhadap penerima layanan rehabilitasi narkotika di Loka Rehabilitasi Narkotika Batam.

Pelaksanaan survei kepuasan pengguna layanan rehabilitasi di Loka Rehabilitasi Narkotika 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 dalam survei periode triwulan I dilakukan pada bulan Januari sampai dengan Maret 2024 (*hasil rekapitulasi survey terlampir*).

Adapun unsur-unsur penilaian survei kepuasan berdasarkan Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Pemerintah Layanan Rehabilitasi Narkotika oleh Direktorat Penguatan Lembaga Rehabilitasi Instansi Pemerintah Deputi Bidang Rehabilitasi Narkotika 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

Tabel 7 Kategorisasi Penilaian menurut Permenpan-RB No.14 Tahun 2017

Pada tabel capaian IKK, terlihat bahwasanya pencapaian target sasaran kinerja pada triwulan I tahun 2024 adalah sebesar 3,91 dimana apabila dikonversikan dengan rumus adalah senilai 97,75. 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 2023 yang mendapatkan nilai capaian sebesar 3,79 maka terdapat peningkatan yang cukup signifikan pada capaian kinerja tahun anggaran 2024.

Pada indikator sasaran kegiatan yang lain, yakni Persentase penyalah guna dan/atau pecandu narkotika yang mengalami peningkatan kualitas hidup, capaian kinerja pada triwulan I tahun 2024 mendapatkan nilai sebesar 83,6% atau setara dengan 122, 94% dari target yang telah ditetapkan sebesar 68%.

Jumlah korban penyalahgunaan dan atau pecandu narkoba yang meningkat kualitas hidupnya adalah jumlah korban penyalahgunaan dan atau pecandu narkoba yang mendapatkan layanan rehabilitasi berkelanjutan, mulai dari penerimaan awal–rehabilitasi medis dan/atau sosial hingga layanan pascarehabilitasi atau bina lanjut dengan kondisi bebas narkoba dan diakhir program mengalami peningkatan kualitas hidup yang diukur melalui instrumen WHO-QoL jika dibandingkan dengan pengukuran kualitas hidup saat awal calon klien masuk menjadi klien dengan indikator yang meningkat dari keempat domain yang ada, yakni domain medis, keluarga, lingkungan dan sosial.

Beberapa faktor yang mempengaruhi peningkatan capaian kinerja pada triwulan I tahun anggaran 2024 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 kampanye *barcode link* aduan pada beberapa area di Loka Rehabilitasi Narkotika Batam dan juga dilakukan inovasi sarana aduan secara digital 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 efisiensi dan efektivitas penggunaan anggaran; seperti penerapan digitalisasi dalam layanan administrasi sehingga terdapat penghematan belanja ATK, pengaturan jadwal penggunaan kendaraan operasional dalam upaya penghematan belanja BBM, hemat penggunaan daya listrik dan lainnya;
- Peningkatan kompetensi pegawai secara berkesinambungan;
- Dilakukan perjanjian kerja sama (*MoU*) dengan beberapa *stakeholder* dalam upaya mendukung kelancaran dan peningkatan mutu layanan rehabilitasi;
- Dilakukan perbaikan dan pemeliharaan sarana prasarana pada layanan rehabilitasi dan layanan manajemen.
- Pelaksanaan monitoring dan evaluasi kinerja pada pihak ketiga secara rutin untuk memastikan kualitas output yang dihasilkan.

Keberhasilan layanan rehabilitasi di Loka Rehabilitasi Narkotika Batam

tentunya juga dipengaruhi oleh beberapa faktor. Diantaranya adalah keseriusan pimpinan dalam pelaksanaan pelayanan, pemantauan dan evaluasi pada bisnis proses, aturan, kebijakan serta SDM yang ada; kompetensi, kepatuhan, kedisiplinan dan tanggung jawab petugas; *attitude* petugas yang sopan dan ramah dalam memberikan layanan, serta kenyamanan dan keamanan tempat layanan.

Dalam pelaksanaan layanan rehabilitasi TA.2024, Loka Rehabilitasi Narkotika Batam senantiasa menggunakan prinsip efisiensi dan efektifitas atas penggunaan sumber daya yang ada. Oleh karenanya, anggaran yang ada dapat dimanfaatkan secara optimal dalam upaya pemenuhan kebutuhan perwujudan layanan yang prima.

Korelasi terhadap sasaran strategis Deputi 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 Narkotika 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 :

- Status satuan kerja yang masih berjenjang Loka, sehingga tidak ada struktural di bawah Kepala Loka serta berdampak juga pada keterbatasan pelaksanaan layanan administratif,
- Sarana penunjang kegiatan yang masih belum lengkap dan memadai, seperti minimnya sarana olah data, sarana transportasi, serta sarana penunjang layanan rehabilitasi,

- Keterbatasan anggaran untuk pemeliharaan sarana dan prasarana yang rusak,
- 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 :

- Dilakukan peningkatan status Loka menjadi Balai,
- Diberikan tambahan anggaran atau hibah pemenuhan sarana dan prasarana penunjang kegiatan di Loka Rehabilitasi Narkotika Batam,
- Diberikan tambahan anggaran tahun berikutnya untuk pemeliharaan dan perawatan sarana prasarana di Loka Rehabilitasi Narkotika Batam,
- Dilakukan pengembangan metode layanan rehabilitasi yang dapat memenuhi kebutuhan individu setiap klien.

B. Akuntabilitas

Pada Tahun Anggaran 2024, Loka Rehabilitasi Narkotika Batam mendapat alokasi anggaran awal sebesar Rp 8.597.482.000,- (*Delapan Milyar Lima Ratus Sembilan Puluh Tujuh Juta Empat Ratus Delapan Puluh Dua Rupiah*). Kemudian pada bulan Januari terdapat *Automatic Adjustment* anggaran sebesar Rp576.957.000,- sehingga pagu anggaran total yang *liquid* berkurang menjadi Rp8.020.525.000,- *(Delapan Milyar Dua Puluh Juta Lima Ratus Dua Puluh Lima Ribu Rupiah).*

Secara lebih rinci, realisasi anggaran belanja satuan kerja Loka Rehabilitasi BNN Batam berdasar jenis belanjanya hingga triwulan I periode TA.2024 adalah sebagai berikut :

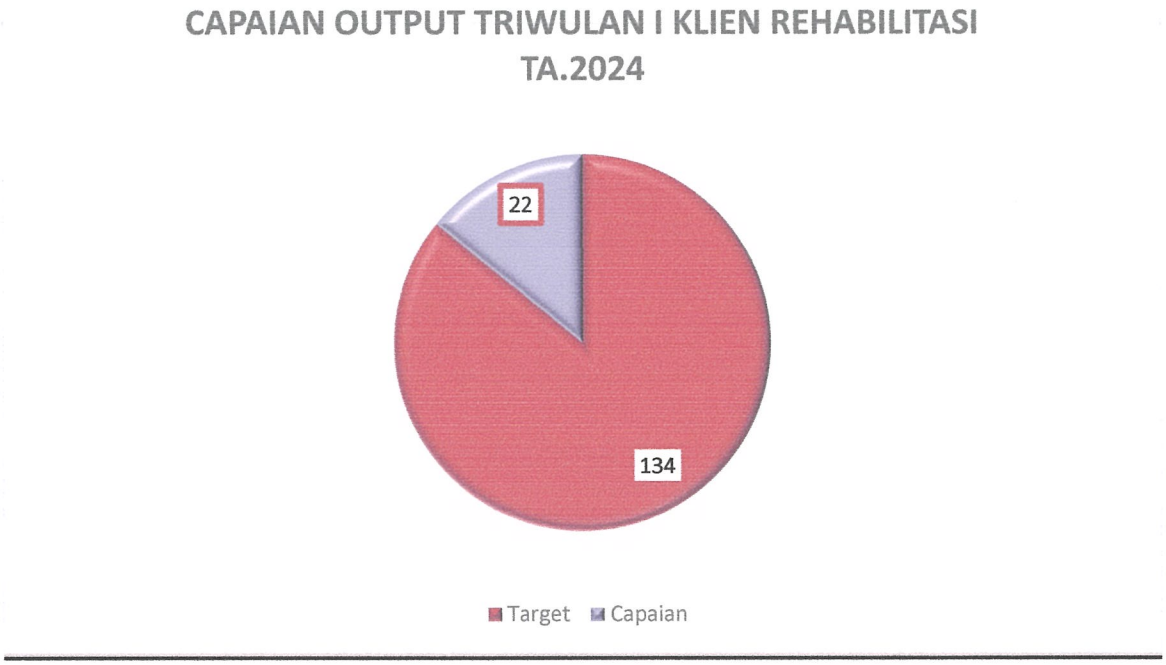
Jenis Belanja	Pagu (Rp)	Realisasi (Rp)	Sisa (Rp)	%
52. Belanja Barang	7.895.426.000	1.225.327.979	6.670.098.021	15,52
53. Belanja Modal	702.056.000	46.689.500	655.366.500	6,65
TOTAL	**8.597.482.000**	**1.272.017.479**	**26.099.495**	**14,80**

Tabel 8 Realisasi Anggaran Triwulan I TA.2024

Realisasi anggaran Triwulan I Loka Rehabilitasi Narkotika Batam Tahun Anggaran 2024 adalah sebesar Rp 1.272.017.479,- *(Satu Milyar Dua Ratus Tujuh Puluh Dua Juta Tujuh Belas Ribu Empat Ratus Tujuh Puluh Sembilan Rupiah)* atau senilai 14,80% dari total pagu alokasi. Anggaran tersebut dialokasikan untuk pelaksanaan layanan rehabilitasi kepada klien yang dirawat di Loka Rehabilitasi Narkotika Batam.

Berikut grafik atas realisasi Triwulan I Tahun Anggaran 2024 :

Grafik 1 Realisasi Anggaran Triwulan I TA.2024



Grafik 2 Capaian Output Triwulan I Klien Rehabilitasi TA.2024

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Capaian kinerja Loka Rehabilitasi Narkotika Batam periode Triwulan I Tahun Anggaran 2024 sudah memenuhi target dari masing-masing indikator. Adapun rinciannya adalah sebagai berikut :

Sasaran Kegiatan	Indikator Kinerja	Target	Realisasi	%
Meningkatnya mutu layanan rehabilitasi narkoba pada lembaga rehabilitasi BNN	Indeks Kepuasan Layanan Rehabilitasi di Balai/Loka Rehabilitasi Milik BNN	3,66	3,91	106,83
Meningkatnya upaya pemulihan penyalah guna dan/atau pecandu narkotika	Persentase penyalah guna dan/atau pecandu narkotika yang mengalami peningkatan kualitas hidup	68%	83,6%	122,94

Tabel 9 Capaian kinerja TW.1 TA.2024

2. Realisasi anggaran Triwulan I Tahun Anggaran 2024 adalah sebesar Rp1.272.017.479,- *(Satu Milyar Dua Ratus Tujuh Puluh Dua Juta Tujuh Belas Ribu Empat Ratus Tujuh Puluh Sembilan Rupiah)* atau secara persentase setara dengan 14,80% dari total pagu alokasi.

3. Capaian output klien rehabilitasi rawat inap pada triwulan I tahun anggaran 2024 adalah sebanyak 22 orang atau sebesar 16,42% dari target klien

sebanyak 134 orang. Sedangkan capaian klien rawat jalan adalah sebanyak 6 orang dari target sebanyak 5 orang klien dengan rincian sebagai berikut :

Layanan Rehabilitasi	Target	Capaian	%
Ranap 6 Bulan	38	20	47,37%
Ranap 3 Bulan	96	15	15,63%
Rajal Tatap Muka	2	4	200%
TREN	3	2	67%

Tabel 10 Capaian Output Klien TW.1 TA.2024

B. Saran

Untuk mencapai visi dan misi Loka Rehabilitasi Narkotika Batam sebagai pusat rujukan (*centre of excellent*) bidang terapi dan rehabilitasi bagi pecandu dan/atau penyalah guna narkoba, maka diharapkan agar :

1. Dilakukan peningkatan status Loka Rehabilitasi Narkotika menjadi Balai Rehabilitasi Narkotika,
2. Diberikan tambahan anggaran atau bantuan pemenuhan sarana dan prasarana penunjang kegiatan di Loka Rehabilitasi Narkotika Batam,
3. Diberikan tambahan anggaran tahun berikutnya untuk pemeliharaan dan perawatan sarana prasarana di Loka Rehabilitasi Narkotika Batam,
4. Dilakukan pengembangan metode layanan rehabilitasi yang dapat memenuhi kebutuhan individu setiap klien.

Demikian Laporan Kinerja Loka Rehabilitasi Narkotika 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, April 2024

Kepala Loka Rehabilitasi BNN Batam

dr. Danu Cahyono

LAMPIRAN

Perjanjian Kinerja TA.2024

PERJANJIAN KINERJA
LOKA REHABILITASI BADAN NARKOTIKA NASIONAL
BATAM KEPULAUAN RIAU
TAHUN 2024

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 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.

Surabaya, 06 Maret 2024

Pihak Kedua,	Pihak Pertama,
DEPUTI REHABILITASI BNN	**KEPALA LOKA REHABILITASI BNN BATAM**
Dra. RIZA SARASVITA, M.Si., MHS.,Ph.D	**dr. DANU CAHYONO**

PERJANJIAN KINERJA TAHUN 2024
LOKA REHABILITASI 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
2	Meningkatnya upaya pemulihan penyalahguna dan/atau pecandu narkotika	Persentase penyalah guna dan/atau pecandu narkotika yang mengalami peningkatan kualitas hidup	68 %

1. Kegiatan Penguatan Lembaga Rehabilitasi Komponen Masyarakat	Rp.2.844.000
2. Kegiatan Pelaksanaan Rehabilitasi Penyalah guna dan/atau Pecandu Narkoba	Rp.1.314.874.000
3. Kegiatan Pengembangan Organisasi, Tatalaksana, dan Sumber Daya Manusia	Rp.250.000.000
4. Kegiatan Penyusunan dan Pengembangan Rencana Program dan Anggaran BNN	Rp.23.246.000
5. Kegiatan Penyelenggaraan Ketatausahaan, Rumah Tangga dan Pengelolaan Sarana dan Prasarana	Rp.7.006.518.000

Surabaya, 06 Maret 2024

Pihak Kedua,	Pihak Pertama,
DEPUTI REHABILITASI BNN	**KEPALA LOKA REHABILITASI BNN BATAM**
Dra. RIZA SARASVITA, M.Si., MHS.,Ph.D	**dr. DANU CAHYONO**

LOKA REHABILITASI BNN BATAM

SURVEI KEPUASAAN PENERIMA LAYANAN
LOKA REHABILITASI BNN BATAM
JANUARI – MARET 2024

NO DOKUMEN : **LOKA-BTM/F/TU-059**

STATUS DOKUMEN : ☐ **ASLI** ☐ **SALINAN NO :**

NOMOR REVISI :

DIBUAT OLEH :	**DISETUJUI OLEH :**
Aviandri N.C.Z, A.Md.KL	**dr. Danu Cahyono**
Pelaksana	**Kepala Loka**
Maret 2024	**Maret 2024**

SURVEI KEPUASAN PENERIMA LAYANAN REHABILITASI DI LOKA REHABILITASI BNN BATAM TRIWULAN I TAHUN 2024

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 2009 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 rehabilitasi untuk pemulihan bagi korban penyalahguna narkotika, oleh karena itu Loka Rehabilitasi BNN Batam melaksanakan guna mengetahui Indeks Kepuasan Penerima Layanan Rehabilitasi (IKPLR) yang dilakukan pada bulan Januari sampai dengan Desember 2024. Adapun yang menjadi responden dalam hal pelayanan instansi ini adalah klien sebagai penerima layanan jasa.

B. Maksud dan Tujuan

1. **Maksud**

   Penyusunan survei 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 penyelanggara 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 survei.
2. Pendidikan minimal SMA.
3. Tidak memiliki hubungan kekerabatan dengan responden.

I. Waktu Pelaksanaan Survei

Waktu pelaksanaan survei kepuasan penerima layanan rehabilitasi dilakukan pada Triwulan I tahun 2024 yang dimulai dari Bulan Januari sampai dengan Maret 2024.

J. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan pada survei 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 2024 : **134 orang**
- Jumlah responden Triwulan I yang didapat = **23 klien**

L. Hasil

Setelah dilakukan pengolahan data dengan mengikuti pedoman dan rumus yang telah diberikan *(Metode skala Likert)*, diketahui bahwasanya hasil survei Indeks Kepuasan Penerima Layanan Rehabilitasi di Loka Rehabilitasi BNN Batam periode I ini ialah **3,91 = 97,82** dengan **Mutu Pelayanan : A (Sangat Baik).**

(Detail pengolahan data terlampir)

M. Tindak Lanjut

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

No	Unsur Pelayanan (U)	Nilai Unsur Pelayanan
1.	Persyaratan Administrasi	3,9130
2.	Persyaratan Teknis	3,9565
3.	Akses Layanan	3,9130
4.	Alur Layanan	3,9130
5.	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,9565
6.	Kepastian Jadwal Layanan	3,8261
7.	Ketepatan Pemberi Layanan	3,9130
8.	Pengetahuan dan Pengalaman	3,9130

9.	Keahlian	3,9565
10.	Keterampilan	3,9130
11.	Sikap	3,8696
12.	Disiplin	3,9565
13.	Kejelasan Informasi Layanan Sesuai Standar Pelayanan	3,8696
14.	Rasio petugas	3,9565
15.	Keadilan Mendapatkan Layanan	3,9130
16.	Kondisi Sarana dan Prasarana	3,6957
17.	Kebersihan Lingkungan	3,9130
18.	Makanan Sehat	3,6087
19.	Keamanan Lingkungan	4,0000
20.	Pengaduan	3,7391
21.	Tindak Lanjut	3,8261

Nilai survei indeks kepuasan masyarakat yang didapat pada triwulan I pada tahun 2024 sangat baik **3,91 = 97,82**. Berdasarkan hasil survei tersebut akan dilakukan evaluasi dan pemantauan secara berkala agar pelayanan yang diberikan kepada klien dapat ditingkatkan lebih baik kedepannya.

N. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei indeks kepuasan penerima layanan rehabilitasi bahwa pelayanan di Loka Rehabilitasi BNN Batam terhadap klien adalah **3,91 = 97,82** dengan Mutu Pelayanan **A**, dan kinerja unit pelayanan = **Sangat Baik**. Setiap saran, kritik dan pendapat segera diberikan solusi dan ditindaklanjuti.

KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA

LOKA REHABILITASI NARKOBA BNN, BATAM KEPULAUAN RIAU

PAGU DAN REALISASI BELANJA

No	BA-Satker	Nama Satker	KPPN	Ket	Jenis Belanja									Total
					Pegawai	Barang	Modal	Beban Bunga	Subsidi	Hibah	Bansos	Lain-lain	Transfer	
1	066-418537	LOKA REHABILITASI NARKOBA BNN, BATAM KEPULAUAN RIAU	137	PAGU	0	7,895,426,000	702,056,000	0	0	0	0	0	0	8,597,482,000
				REALISASI		1,773,812,729	46,689,500							1,820,502,229
				PERSENTASE	0.00%	(22.47%)	(6.65%)	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	(21.17%)
				SISA	0	6,121,613,271	655,366,500	0	0	0	0	0	0	6,776,979,771
TOTAL				**PAGU**	**0**	**7,895,426,000**	**702,056,000**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**8,597,482,000**
				REALISASI		**1,773,812,729**	**46,689,500**							**1,820,502,229**
				PERSENTASE	**(0.00%)**	**(22.47%)**	**(6.65%)**	**(0.00%)**	**(0.00%)**	**(0.00%)**	**(0.00%)**	**(0.00%)**	**(0.00%)**	**(21.17%)**
				SISA	**0**	**6,121,613,271**	**655,366,500**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**6,776,979,771**

tanggal cetak : 04-04-24 10:23:25 oleh : 418537