

Persepsi Kualitas Pelayanan Persepsi Anti Korupsi dan Kepuasan Layanan Badan Narkotika Nasional Provinsi (BNNP) Maluku Utara

Ardiyanti A. Dero ⁽¹⁾

BNN Maluku Utara; rehabilitasi17@gmail.com *

Sarbanun Umasangadji ⁽²⁾

BNN Maluku Utara

Jamiludin Hasan ⁽³⁾

Universitas Pasifik Morotai

ABSTRACT

This research uses a survey method with a cross-sectional time dimension, an explanation that aims to collect data on objects by taking samples from a population using a questionnaire as the main data collection tool. In determining the target population, it is necessary to consider limitations and criteria for the purpose of the survey, such as service users who access services via WhatsApp, email. The service time period is from January to December 2023 for 10 (ten) service products, namely: Drug Examination Results Certificate (SKHPN), P4GN Counseling, Internships and research, Outpatient rehabilitation, Rehabilitation assistance, Investigation Services, Capacity Development Services, Life Skills Technical Guidance Services, TAT Services. Based on the analysis of the results of the Service Quality Perception Survey on services at North Maluku BNNP, this research data concluded that the Service Quality Perception Index at North Maluku BNNP was. From the results of data processing for 371 respondents, the interval value for the IPKP survey was 3.91, with a value conversion interval 97.7. Service quality A, service unit performance is very good. Meanwhile, the Anti-Corruption Perception Index results have an interval value of 3.93, the conversion interval value is 98.2. Quality of service A. The performance of the service unit is free from corruption. Meanwhile, for service satisfaction, the interval value was 1.73, the conversion interval value was 43.2. Quality of service D. North Maluku BNNP service performance is not satisfied.

Keywords: Service Quality; Anti Corruption; Service Satisfaction.

ABSTRAK

Penelitian ini menggunakan metode survei dengan dimensi waktu secara cross sectional, penjelasan yang bertujuan untuk mengumpulkan data yang dilakukan terhadap objek dengan mengambil sampel dari suatu populasi dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data yang utama. Dalam penentuan target populasi perlu mempertimbangkan batasan dan kriteria dengan tujuan survei seperti pengguna layanan yang mengakses layanan melalui WhatsApp, email. Periode waktu layanan dari bulan Januari sampai dengan Desember tahun 2023 terhadap 10 (sepuluh) produk layanan yaitu : Surat Keterangan Hasil Pemeriksaan Narkoba (SKHPN), Penyuluhan P4GN, Magang dan penelitian, Rehabilitasi rawat jalan, Pendampingan rehabilitasi, Layanan Penyidikan, Layanan Pengembangan Kapasitas, Layanan Bimbingan Teknis Life Skill, Layanan TAT. Berdasarkan analisa hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan terhadap pelayanan yang ada di BNNP Maluku Utara, maka data penelitian ini disimpulkan Bahwa Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan pada BNNP Maluku Utara adalah Dari hasil pengolahan data 371 responden didapat nilai interval untuk survei IPKP senilai 3,91, dengan nilai interval konversi 97,7. Mutu pelayanan A, kinerja unit pelayanan sangat baik. Sementara Hasil Indeks Persepsi Anti Korupsi nilai interval 3,93, nilai interval konversi 98,2. Mutu pelayanan A. Kinerja unit pelayanan bersih dari korupsi. Sedangkan untuk kepuasan layanan didapat hasil nilai interval 1,73, nilai interval konversi 43,2. Mutu layanan D. Kinerja pelayanan BNNP Maluku Utara tidak puas.

Kata Kunci: Kualitas Layanan; Anti Korupsi; Kepuasan Layanan.

PENDAHULUAN Latar Belakang

Badan Narkotika Nasional Provinsi Maluku Utara melakukan survei mandiri terhadap survei persepsi kualitas pelayanan dan survei persepsi anti korupsi kepada pengguna layanan. Survei mandiri dilakukan oleh Badan Narkotika Nasional Provinsi Maluku Utara melalui penyebaran link survei <https://tinyurl.com/KualitasLayanan>.

Survei persepsi kualitas pelayanan dan survei persepsi anti korupsi dilaksanakan pada bulan November sampai dengan Desember 2023, kepada pengguna layanan Badan Narkotika Nasional Provinsi Maluku Utara bulan Januari sampai dengan Desember 2023. Hasil survei memperoleh sebanyak 371 responden. Terkait Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dan Survei Persepsi Anti Korupsi dan Survei Kepuasan yaitu :

a. Survei Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan

Mengenai hal-hal terkait kualitas pemberian pada unit layanan. Adapun hal terkait IPKP (Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan) sebagai berikut:

1. Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.
Info : Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sistem informasi pelayanan selalu tersedia dan dapat menjawab kebutuhan pengguna layanan, sistem informasi pelayanan mudah digunakan.
2. Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan.
Info : Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi persyaratan layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk jenis layanan, serta penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.
3. Prosedur alur layanan yang ditetapkan, unit layanan ini mudah diikuti.
Info : Pernyataan ini disampaikan untuk melihat dan difahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk jenis layanan serta penerapan alur pelayanan sesuai dengan informasi.
4. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan.
Info. Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas. Jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut wajar, jangka waktu pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan
5. Tarif biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif biaya yang ditetapkan.
Info : Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas dan biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan, termasuk apabila biaya pelayanan diinformasikan gratis, memang benar tidak dilakukan pembayaran.
6. Sarana prasana pendukung pelayanan / sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan dengan mudah.
Info : Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sarana dan parasarana pendukung pelayanan / sistem pelayanan online sudah mempermudah proses pelayanan. Meringkas waktu dan hemat biaya.
7. Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan bapak/ibu dengan cepat.
Info : Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah petugas mampu memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan melalui tatap muka langsung, maupun

melalui aplikasi daring, petugas mudah dikenali (memakai seragam, tanda pengenal, dll). Petugas melayani dengan ramah (senyum, salam, sapa, sopan dan santun).

8. Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan.

Info: Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sarana layanan konsultasi dan pengaduan beragam (tempat konsultasi dan pengaduan/ hotline/call center/media online). Prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah, respon konsultasi dan pengaduan cepat serta tindak lanjut proses penanganan dan pengaduan jelas.

b. Terkait Survei Anti Korupsi :

1. Diskriminasi layanan

Info : Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada petugas yang memberikan pelayanan secara khusus atau membeda – bedakan pelayanan karena faktor suku agama, kekerabatan, almamater dan sejenisnya.

2. Pelayanan diluar prosedur/ kecurangan pelayanan.

Info : Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada petugas yang memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan ketentuan sehingga mengindikasikan kecurangan, seperti penyerobotan antrian mempersingkat waktu tunggu layanan diluar prosedur, pengurangan syarat/prosedur, pengurangan denda dan lain-lain.

3. Penerimaan imbalan uang/ barang/fasilitas diluar ketentuan.

Info : Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada petugas yang menerima/ bahkan meminta /imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, rokok, kopi dan lain-lain diluar ketentuan pemberian layanan barang berupa makanan jadi, parcel perhiasan, elektronik, pakaian, bahan pangan dan lain-lain diluar ketentuan, pemberian fasilitas berupa akomodasi.

4. Pungutan liar atau pungli.

Info : Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada petugas yang melakukan pungli, yaitu permintaan atas pembayaran pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi (pungli bisa dikamufase melalui berbagai istilah seperti uang, administrasi, uang rokok, uang terima kasih dan lain-lain).

5. Percaloan perantara tidak resmi.

Info : Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada percaloan (pihak yang melakukan percaloan dapat berasal dari oknum pegawai pada unit layanan ini maupun pihak luar, yang memiliki hubungan/atau tidak memiliki hubungan dengan (oknum pegawai). Pelaksanaan survei ini mengacu pada surat edaran Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 tentang pengusulan dan evaluasi Zona Integritas tahun 2023.

Metode

Penelitian ini melalui pengumpulan data primer dilapangan, dimana pada penelitian ini menggunakan metode survei dengan dimensi waktu secara cross sectional, penjelasan yang bertujuan untuk mengumpulkan data yang dilakukan terhadap objek dengan mengambil sampel dari suatu populasi dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data yang utama, menurut Indrawan. R. L. Popy, (2014:53).

Pelaksanaan survei secara mandiri, survei persepsi kualitas pelayanan survei persepsi anti korupsi dan survei kepuasan layanan di Badan Narkotika Nasional Provinsi Maluku Utara, yang dilakukan terhadap pengguna layanan untuk mendapatkan akses layanan di BNNP Maluku Utara yang didapatkan dari penyebaran link survei <https://tinyurl.com/KualitasLayanan> tersebut melalui WhatsApp oleh petugas survei.

1. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di BNNP Maluku Utara, penelitian ini dilaksanakan selama satu bulan mulai pada bulan November sampai dengan Desember tahun 2023. Penelitian ini direncanakan untuk pengambilan data dan analisa kelayakan survei persepsi kualitas layanan, persepsi anti korupsi dan kepuasan layanan.

2. Populasi dan Sampel

Dalam survei ini target populasi adalah masyarakat dan stakeholder yang menggunakan layanan di BNNP Maluku Utara. Dalam penentuan target populasi perlu mempertimbangkan batasan dan kriteria dengan tujuan survei seperti pengguna layanan yang mengakses layanan melalui WhatsApp, email. Periode waktu layanan dari bulan Januari sampai dengan Desember tahun 2023 terhadap 10 (sepuluh) produk layanan yaitu : Surat Keterangan Hasil Pemeriksaan Narkoba (SKHPN), Penyuluhan P4GN, Magang dan penelitian, Rehabilitasi rawat jalan, Pendampingan rehabilitasi, Layanan Penyidikan, Layanan Pengembangan Kapasitas, Layanan Bimbingan Teknis *Life Skill*, Layanan TAT. Hal tersebut dikarenakan pemilihan target populasi yang tepat akan mempengaruhi hasil survei valid dan representatif.

1. Penentuan Sampel

Teknik pengambilan sampel disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei data yang diperoleh. Teknik sampel pada penelitian ini menggunakan sampel jenuh yaitu seluruh data responden yang berjumlah 371 (tiga ratus tujuh puluh satu) responden dengan data sebagai berikut :

Tabel 1
Data Responden

No	Usia	Jlh	JK	Jlh	Pendidikan	Jlh	Produk Layanan	Jlh
1.	Pengisian tidak lengkap oleh responden	0	L	191	SMA	30	SKHPN	358
			P	180	Diploma/Sarjana	106	Layanan penyuluhan P4GN	1
					S2/S3	4	Layanan magang dan penelitian	0
					Lainnya	231	Pendampingan rehabilitasi	1
							Penyidikan	0
							Rawat jalan rehabilitasi	2
							Pengembangan kapasitas penggiat	9
							Bimtek life skill	0
					Besuk tahanan	0		
			Layanan TAT	0				
Jumlah	0	371	371	371	371			

2. Teknik Pengolahan Data

Untuk memberikan jawaban terhadap hasil survei dan sesuai tujuan survei, maka metode yang digunakan adalah metode analisa deskriptif, dengan teknik *scoring*.

Tabel 2
Kriteria Scoring

Nilai persepsi	Nilai scor maksimal	Nilai scor minimal	Interval	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
	4	1			
1.			1,00-2,59	D	Tidak baik
2.			2,60-3,064	C	Kurang
3.			3,06 – 3,5	B	Baik
4.			3,5 – 4	A	Sangat Baik

Dapat dijelaskan bahwa skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert, yang memiliki 4 (empat) titik skor dengan nilai minimal angka 1 (satu) dan maksimal pada angka 4 (empat) tanpa nilai 0. Kemudian dikonversikan keangka 0 -100. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IPKP, IPAK dan Kepuasan Layanan yaitu antara 20-100. Hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25.

Hasil & Pembahasan

A. Analisa Hasil Survei Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP)

Berdasarkan analisa hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan terhadap pelayanan yang ada di BNNP Maluku Utara, maka data penelitian ini disimpulkan Bahwa Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan pada BNNP Maluku Utara adalah sebagaimana terlihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 3.

Indeks Persepsi Kualitas Layanan
Nama Semua Layanan di BNNP Maluku Utara

NILAI IPKP	Responden		
97,7	Jumlah	371	
	Jeis Kelamin	L=191/P=180	
	Pendidikan	SMA	30
		Diploma/Sarjana	106
S2/S3		4	
Lainnya		231	
Sangat Baik	Periode Survei	Januari – Desember Tahun 2023	

Tabel 4.

Data Nilai Rata-Rata per Unsur

Kode Unsur	Unsur	Rata-Rata	Indeks
A	Informasi Pelayanan	3,85	96
B	Persyaratan Pelayanan	3,95	98
C	Prosedur/Alur Pelayanan	3,94	98
D	Jangka Waktu Pelayanan	3,93	98,3
E	Tarif Biaya Pelayanan	3,93	98,2
F	Sarana dan Prasarana Pelayanan	3,88	98,2
G	Petugas Pelayanan	3,9	97,7
H	Konsultasi dan Pengaduan Pelayanan	3,89	97,4
Jumlah		3,91	97,7

a. Dengan Rincian Perunsur Sebagai Berikut :

1. Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.

Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sistem informasi pelayanan selalu tersedia dan dapat menjawab kebutuhan pengguna layanan, sistem informasi pelayanan mudah digunakan.

Dari rentang jawaban hasil presepsi responden pada unsur ini tersedia melalui elektronik maupun non elektronik di BNNP Maluku Utara, menunjukkan hasil sebagai berikut :

Skor	Frekuensi	
	F	%
4	320	86
3	47	13
2	4	1
1	0	0
Jumlah	371	100

2. Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan.

Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi persyaratan layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk jenis layanan, serta penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada unsur ini menunjukkan hasil sebagai berikut :

Skor	Frekuensi	
	F	%
4	352	95
3	16	5
2	0	0
1	0	0
Jumlah	371	100

3. Prosedur Alur Layann Yang Ditetapkan, Unit Layanan Ini Mudah Diikuti.

Pernyataan ini disampaikan untuk melihat dan difahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk jenis layanan serta penerapan alur pelayanan sesuai dengan informasi.

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada unsur ini menunjukkan hasil sebagai berikut :

Skor	Frekuensi	
	F	%
4	349	94
3	22	6
2	0	0
1	0	0
Jumlah	371	100

4. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan.

Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas. Jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut wajar, jangka waktu pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada unsur ini menunjukkan hasil sebagai berikut :

Skor	Frekuensi	
	F	%
4	346	93
3	25	7
2	0	0
1	0	0
Jumlah	371	100

5. Tarif biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif biaya yang ditetapkan.

Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas dan biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan, termasuk apabila biaya pelayanan diinformasikan gratis, memang benar tidak dilakukan pembayaran.

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada unsur ini menunjukkan hasil sebagai berikut:

Skor	Frekuensi	
	F	%
4	348	94
3	21	6
2	0	0
1	2	1
Jumlah	371	100

6. Sarana prasana pendukung pelayanan / sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan dengan mudah.

Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sarana dan prasarana pendukung pelayanan / sistem pelayanan online sudah mempermudah proses pelayanan. Meringkas waktu dan hemat biaya.

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada unsur ini menunjukkan hasil sebagai berikut :

Skor	Frekuensi	
	F	%
4	332	89
3	36	10
2	2	1
1	1	0
Jumlah	371	100

7. Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan bapak/ibu dengan cepat.

Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah petugas mampu membelikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan melalui tatap muka langsung, maupun melalui aplikasi daring, petugas mudah dikenali (memakai seragam, tanda pengenal, dll). Petugas melayani dengan ramah (senyum, salam, sapa, sopan da santun).

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada unsur ini menunjukkan hasil sebagai berikut :

Skor	Frekuensi	
	F	%
4	338	91
3	32	9
2	1	0
1	0	0
Jumah	371	100

8. Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan. Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sarana layanan konsultasi dan pengaduan beragam (tempat konsultasi dan pengaduan/ hotline/call center/media online). Prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah, respon konsultasi dan pengaduan cepat serta tindak lanjut proses penanganan dan pengaduan jelas. Dari rentang jawaban hasil presepsi responden pada unsur ini menunjukkan hasil sebagai berikut :

Skor	Frekuensi	
	F	%
4	334	90
3	35	9
2	2	1
1	0	0
Jumlah	371	100

- b. Tindak Lanjut Hasil Survei IPKP (Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan)
 Berdasarkan hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan BNNP Maluku Utara pada tahun 2023 per Januari sampai dengan Desember *didapatkan Nilai IPKP sebesar 3,91 atau 97,7*. Yang mana jika dikonversikan dalam tabel persepsi maka score indeks tersebut masuk pada Indeks Persepsi Kinerja Pelayanan Sangat Baik. Dari 8 (delapan) unsur penilaian diperoleh nilai tertinggi rata-rata berada pada 7 unsur dengan nilai 98. Sedangkan satu unsur dengan nilai terendah yang berada Pada Unsur Informasi Pelayanan Dengan Nilai 96. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di BNNP Maluku Utara, dapat diambil beberapa tindak lanjut yaitu :

1. Rekomendasi terkait peningkatan kualitas informasi pelayanan dengan memperbanyak jangkauan dan memperluas sosialisasi terkait informasi pelayanan yang dapat diakses oleh masyarakat melalui media sosial, website dan kegiatan tatap muka.

Penyelesaian :

- a. Menggiatkan kembali kegiatan penyuluhan keliling melalui e-link yang didalamnya juga terdapat penyebaran informasi pada bulan Januari sampai dengan Desember yang dilakukan 4 kali seminggu dalam sebulan.
- c. Penyebaran Informasi Layanan BNNP Di Media Sosial

IG : Infobnn_prov_malukuutara
 IG : p2m_bnnpmaalut
 FaceBook : wartabnnpmaalut
 Youtube : BNN Provinsi Maluku Utara
 Email : bnnp_malut@bnn.go.id ; bnnpmaalut@gmail.com
 Twitter : Info BNN Provinsi Maluku Utara
 Webiste : <https://malut.bnn.go.id>

FOLLOWERS / SUBSCRIBER

Facebook : 5000 | Instagram : 6.414 | YouTube : 2.410 | Twitter : 270

B. Analisis Hasil Survei Anti Korupsi

Berdasarkan hasil analisis data Survei Persepsi Anti Korupsi terhadap pelayanan di BNNP Maluku Utara, disimpulkan bahwa Indeks Persepsi Anti Korupsi di BNNP Maluku Utara Adalah 3,93, Indeks Persepsi Anti Korupsi tersebut jika dikonversikan dalam tabel persepsi, maka score indeks tersebut masuk pada Persepsi Kinerja Unit Pelayanan adalah Bersih Dari Korupsi. Nilai interval konversi Indeks Persepsi Anti Korupsi berada pada angka 81,26 – 100, atau tepatnya berada pada angka 98,2.

Tabel 5.

Indeks Persepsi Anti Korupsi
Nama Semua Layanan di BNNP Maluku Utara

Nilai IPAK	Responden		
	98,2	Jumlah	371
Jeis Kelamin		L=191/P=180	
Pendidikan		SMA	30
		Diploma/Sarjana	106
		S2/S3	4
	Lainnya	231	
Bersih Dari Korupsi	Periode survei	Januari – Desember tahun 2023	

Tabel 6.

Data Nilai Rata-rata per Unsur

Kode Unsur	Unsur	Rata-Rata	Indeks
A	Diskriminasi layanan	3,85	96,2
B	Pelayanan diluar prosedur/ kecurangan pelayanan	3,95	98,6
C	Penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan	3,95	98,7
D	Pungutan liar	3,95	98,8
E	Pencaloan/perantara tidak resmi	3,95	98,8
Jumlah		3,93	98,2

a. Dengan rincian perunsur sebagai berikut :

1. Diskriminasi layanan

Info : Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada petugas yang memberikan pelayanan secara khusus atau membeda – bedakan pelayanan karena faktor suku agama, kekerabatan, almamater dan sejenisnya.

Dari rentang jawaban hasil persepsi pada unsur diskriminasi pelayanan pada unit layanan di BNNP Maluku Utara, menunjukan hasil sebagai berikut :

Skor	Frekuensi	
	F	%
4	357	96
3	12	3
2	1	0,5
1	1	0,5
Jumlah	371	100

2. Pelayanan Diluar Prosedur/ Kecurangan Pelayanan.

Info : Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada petugas yang memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan ketentuan sehingga mengindikasikan kecurangan, seperti penyerobotan, antrian mempersingkat waktu tunggu layanan diluar prosedur, pengurangan syarat/prosedur, pengurangan denda dan lain-lain.

Dari rentang jawaban hasil persepsi pada unsur pelayanan diluar prosedur/kecurangan di BNNP Maluku Utara, menunjukkan hasil sebagai berikut:

Skor	Frekuensi	
	F	%
4	352	95
3	18	5
s2	1	0
1	0	0
Jumlah	371	100

3. Penerimaan Imbalan Uang/ Barang/Fasilitas Diluar Ketentuan.

Info : Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada petugas yang menerima/ bahkan meminta/imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, rokok, kopi dan lain-lain diluar ketentuan pemberian layanan barang berupa makanan jadi, parcel perhiasan, elektronik, pakaian, bahan pangan dan lain-lain diluar ketentuan, pemberian fasilitas berupa akomodasi.

Dari rentang jawaban hasil persepsi pada unsur penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan di BNNP Maluku Utara, menunjukkan hasil sebagai berikut:

Skor	Frekuensi	
	F	%
4	355	95
3	14	4
2	1	0,5
1	1	0,5
Jumlah	371	100

4. Pungutan Liar Atau Pungli.

Info : Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada petugas yang melakukan pungli, yaitu permintaan atas pembayaran pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi (pungli bisa dikamuflese melaui berbagai istilah seperti uang, administrasi, uang rokok, uang trima kasih dan lain-lain).

Dari rentang jawaban hasil persepsi pada unsur pungutan liar atau pungli di BNNP Maluku Utara, menunjukkan hasil sebagai berikut:

Skor	Frekuensi	
	F	%
4	355	95
3	14	4
2	2	1
1	0	0
Jumlah	371	100

5. Percaloan perantara tidak resmi.

Info : Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada percaloan (pihak yang melakukan percaloan dapat berasal dari oknum pegawai pada unit layanan ini maupun pihak luar, yang memiliki hubungan/atau tidak memiliki hubungan dengan (oknum pegawai). Pelaksanaan survei ini mengacu pada surat edaran Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 tentang pengusulan dan evaluasi Zona Integritas tahun 2023.

Dari rentang jawaban hasil persepsi pada unsur percaloan perantara tidak resmi pada unit layanan di BNNP Maluku Utara, menunjukkan hasil sebagai berikut:

Skor	Frekuensi	
	F	%
4	355	95
3	15	4
2	1	0
1	0	0
Jumlah	371	100

b. Tindak lanjut hasil survei.

Dari 5 (lima) unsur yang dinilai memperoleh hasil rata-rata sangat baik.

DATA SURVEI

Pada Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Survei Persepsi Anti Korupsi dan Survei Kepuasan Layanan di BNNP Maluku Utara dari bulan Januari sampai dengan Desember Tahun 2023, jumlah responden sebanyak 371 yang merupakan penerima layanan langsung dari BNNP Maluku Utara. Pada survei ini responden terbagi dalam karakteristik jenis kelamin, serta pendidikan. Hal tersebut dilakukan untuk mengetahui tipe mayoritas orang yang telah menggunakan layanan di BNNP Maluku Utara.

a. Jenis Kelamin

Dari hasil survei yang telah dilakukan dapat diperoleh gambaran karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin sebagai berikut:

Dari hasil survei yang telah dilakukan dapat diperoleh gambaran karakteristik responden berdasarkan pendidikan sebagai berikut :

Jenis Kelamin	Frekuensi	
	F	%
Laki-laki	191	51,5
Perempuan	180	48,5
Jumlah	371	100

Jenis Pendidikan	Frekuensi	
	F	%
SMA	30	8
Diploma/sarjana	106	28,6
S2/S3	4	1,1
Lainnya	231	62,3
Jumlah	371	100

a. Data Dukung Lainnya

Pada bagian tiga survei Badan Narkotika Nasional Provinsi (BNNP) Maluku Utara pada bulan Januari sampai dengan Desember Tahun 2023, juga berisi pertanyaan seberapa puas pengguna

layanan yang mengakses layanan yang diberikan oleh Badan Narkotika Nasional Provinsi (BNNP) Maluku Utara dan pengaduan. Pelayanan pada unit pelayanan Badan Narkotika Nasional Provinsi (BNNP) Maluku Utara menunjukkan hasil sebagai berikut :

Skor	Frekuensi	
	F	%
4	75	20
3	6	2
2	33	9
1	257	69
Jumlah	371	100

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa dari 371 responden terdapat 275 responden menjawab tidak puas dengan layanan, 33 orang menjawab kurang puas, 6 orang menjawab puas dengan layanan dan 75 orang menjawab sangat puas.

Berdasarkan hasil survey kepuasan layanan di BNNP Maluku Utara didapatkan **nilai kepuasan** dari responden sebesar **1,73** atau sama dengan **43,2**, yang jika dikonversikan dalam tabel persepsi maka kepuasan masyarakat pengguna layanan tahun 2023 dapat disimpulkan pengguna layanan **tidak puas dengan unit pelayanan**.

Hal ini menunjukkan bahwa Indeks Persepsi Kualitas layanan tidak berbanding lurus dengan tingkat kepuasan pengguna layanan, hal ini disebabkan karena :

1. Jangka waktu layanan masih menjadi masalah (waktu tunggu memperoleh hasil SKHPN lama);
2. Sarana prasarana belum memadai seperti pembayaran SKHPN masih manual;
3. Aduan pengguna layanan tidak ditindak lanjuti dengan cepat.

Rekomendasi :

1. Penandatanganan SKHPN oleh Kepala BNNP agar dipercepat;
2. Tata cara pembayaran SKHPN dilakukan secara online dengan bekerjasama dengan salah satu Bank;
3. Membentuk Tim penanganan aduan pengguna layanan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan, Survei Persepsi Anti Korupsi Dan Survei Kepuasan Layanan kepada pengguna layanan di Badan Narkotika Nasional Provinsi (BNNP) Maluku Utara dapat disimpulkan sebagai berikut:

Survei ini dilakukan dari bulan Januari sampai dengan Desember 2023, dengan jumlah responden sebanyak 371 responden yang terdiri dari responden laki-laki 191 orang dan perempuan 180 orang, dengan tingkat pendidikan S2/S3 sebanyak 4 orang, diploma/sarjana sebanyak 106 orang, SMA 30 orang, lainnya 231 orang, dengan jumlah layanan sebanyak 10 (sepuluh) produk layanan sebagai berikut:

1. Layanan SKHPN;
2. Layanan penyuluhan P4GN;
3. Layanan magang dan penelitian;
4. Layanan pendampingan rehabilitasi;
5. Layanan pendidikan;
6. Layanan rehabilitasi rawat jalan;
7. Layanan pengembangan kapasitas penggiat;
8. Layanan Bimtek life skill;
9. Layanan besuk tahanan dan;
10. Layanan TAT

Dari 10 (sepuluh) produk layanan tersebut diatas, responden hanya mengakses 5 produk layanan yaitu layanan pendampingan rehabilitasi 1 orang, layanan kapasitas penggiat 9 orang, layanan penyuluhan

P4GN 1 orang, layanan rehabilitasi rawat jalan 1 orang, layanan SKHP 358 orang. Survei ini terbagi atas 3 (tiga) bagian yaitu survei Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan dengan jumlah pertanyaan sebanyak 8 (delapan) pertanyaan, kemudian Survei Indeks Persepsi Anti Korupsi dengan jumlah pertanyaan 5 (lima) pertanyaan dan Survei Kepuasan Layanan terdiri dari 1 (satu) pertanyaan. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pengolahan data menggunakan skala Likert dengan nilai interval 1,00 – 1,75, mutu pelayanan D, kinerja unit pelayanan tidak baik/tidak bersih dari korupsi/ tidak puas. Nilai interval 1,76 -2,5 mutu pelayanan C, kurang baik/kurang bersih dari korupsi/ kurang puas. Nilai interval 2,51 – 3,25 mutu pelayanan B, baik dan cukup bersih dari korupsi/ puas. Nilai interval 2,6 – 4,00, mutu pelayanan A, sangat baik/ bersih dari korupsi/ sangat puas.

Dari hasil pengolahan data 371 responden didapat nilai interval untuk survei IPKP senilai 3,91, dengan nilai interval konversi 97,7. Mutu pelayanan A, kinerja unit pelayanan sangat baik. Sementara Hasil Indeks Persepsi Anti Korupsi nilai interval 3,93, nilai interval konversi 98,2. Mutu pelayanan A, Kinerja unit pelayanan bersih dari korupsi. Sedangkan untuk kepuasan layanan didapat hasil nilai interval 1,73, nilai interval konversi 43,2. Mutu layanan D, Kinerja pelayanan BNNP Maluku Utara tidak puas.

Daftar Pustaka

1. Undang – Undang RI Nomor 29 tahun 2009 tentang Narkotika
2. Undang – Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
3. Peraturan Presiden Nomor 23 Tahun 2010 Tentang Badan Narkotika (lembaran Negara Republik Indonesia Tahun (2010)
4. Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2021 tentang Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
5. Peraturan Presiden No 54 Tahun 2018 Tentang Strategi Nasional Pencegahan Korupsi
6. Peraturan Presiden No 81 Tahun 2010 Tentang Grand Desig Reformasi Birokrasi
7. Sugiyono. (2020). Metode Penelitian Administrasi. ALFABETA Bandung Ivancevich, Robert, Michael (2006) Prilaku dan Manajemen Organisasi Erlangga. Jakarta.
8. Muhidni, Mamah. (2007). Analisa Korelasi, Regresi, dan Jalur Dalam Penelitian Pustaka Setia, Bandung.
9. Survei Persepsi Anti Korupsi Pada Pengadilan Negeri Purbalingga Kelas IB (2022)