



LAPORAN AKUNTABILITAS

KINERJA INSTANSI PEMERINTAH

BIRO HUMAS DAN PROTOKOL SETTAMA BNN



20 24



Call Center : 184



SMS/ WA : 081 221 675 675



@humas_bnn



@infobnn_ri



INFOBNN



info_bnn_ri



Info_bnnri

KATA PENGANTAR



Sulistyo Pudjo Hartono, S.I.K., M.Si.
Kepala Biro Humas dan Protokol BNN

Puji dan syukur kami persembahkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas segala Rahmat dan Hidayah-Nya, sehingga penyusunan Laporan Kinerja Biro Humas dan Protokol Settama BNN tahun 2024 telah dapat diselesaikan sesuai rencana.

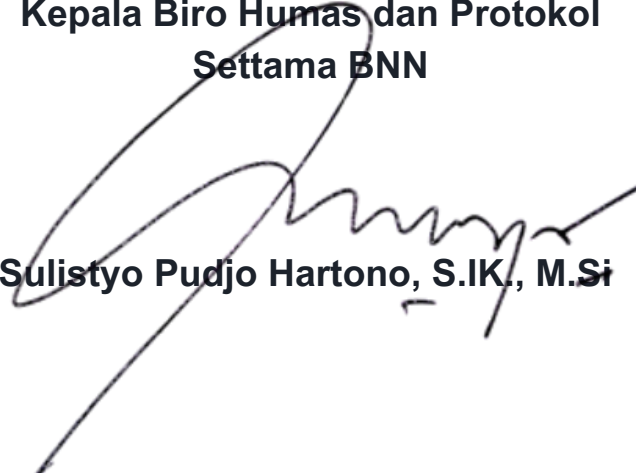
Sesuai Peraturan Pemerintah **Nomor 8 Tahun 2006** tentang Pelaporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah dan Peraturan Presiden **Nomor 29 Tahun 2014** tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah, setiap Kementerian/ Lembaga berkewajiban menyampaikan laporan kinerja kepada Presiden sebagai pertanggungjawaban pelaksanaan tugas pokok dan fungsi BNN. Oleh karena itu dalam rangka mendukung laporan kinerja Badan Narkotika Nasional setiap satuan kerja di lingkungan BNN, BNNP dan BNNK/Kota termasuk Biro Humas dan Protokol Settama BNN diwajibkan menyampaikan laporan kinerja kepada Kepala BNN.

Laporan Kinerja Biro Humas dan Protokol BNN mengacu kepada Keputusan Kepala BNN Nomor 388 Tahun 2015 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyusunan Laporan Kinerja di Lingkungan BNN, BNNP dan BNNK/ Kota. Di dalam laporan kinerja tersebut disajikan target dan realisasi serta capaian kinerja Biro Humas dan Protokol Settama BNN tahun 2024 yang meliputi sasaran kegiatan berupa terselenggaranya fungsi layanan publikasi kelembagaan dan keprotokolan yang optimal dengan indikator kinerja kegiatan adalah indeks kepuasan layanan kehumasan dan persentase tingkat kepuasan layanan protokoler.

Laporan kinerja ini merupakan pertanggungjawaban keberhasilan dan hambatan Biro Humas dan Protokol dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Akhirnya kami berharap agar laporan kinerja Biro Humas dan Protokol BNN tahun 2024 ini dapat menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kinerja di masa yang akan datang

Jakarta, Januari 2025

**Kepala Biro Humas dan Protokol
Settama BNN**



Sulistyo Pudjo Hartono, S.IK., M.Si

IKTISAR EKSEKUTIF

Badan Narkotika Nasional (BNN) adalah Lembaga Non Kementerian yang berkedudukan dibawah dan bertanggungjawab langsung kepada Presiden. Badan Narkotika Nasional mempunyai tugas membantu Presiden dalam mengkoordinasikan instansi pemerintah terkait dalam penyusunan kebijakan dan pelaksana di bidang Pencegahan dan Pemberantasan, Penyalahgunaan dan Peredaran Gelap Narkotika dan Prekursor Narkotika (P4GN).

Tugas Biro Humas dan Protokol Settama BNN berdasarkan Peraturan Badan Narkotika Nasional Nomor 1 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Narkotika Nasional Nomor 5 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Narkotika Nasional adalah melaksanakan pembinaan hubungan masyarakat, pengelolaan layanan informasi dan perpustakaan, urusan protokol dan hubungan antar lembaga.

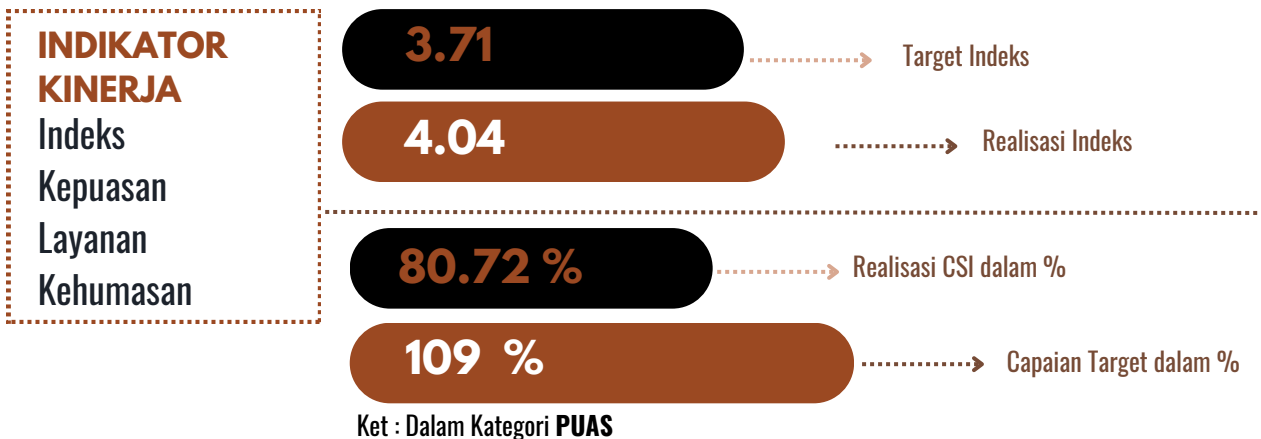
Pada tahun 2022, Biro Humas dan Protokol BNN dalam rangka mendukung pelaksanaan tugas dibidang P4GN menetapkan sasaran strategis yaitu terselenggaranya fungsi publikasi kelembagaan dan keprotokolan yang optimal dengan ndikator kinerja kegiatan adalah (1) indeks layanan kehumasan dan (2) persentase tingkat kepuasan pelayanan keprotokoleran



Hasil dari kedua indikator tersebut adalah sebagai berikut :

1. INDIKATOR LAYANAN KEHUMASAN DIUKUR MENGGUNAKAN INDEKS DENGAN SKALA 1 - 5

Setelah dioperasionalkan dalam bentuk layanan dan diukur dengan alat ukur berupa CSI (Customer Satisfaction Index) dan dilanjutkan dengan IPA (Importance Performance Analysis) maka didapatkan data sbb:



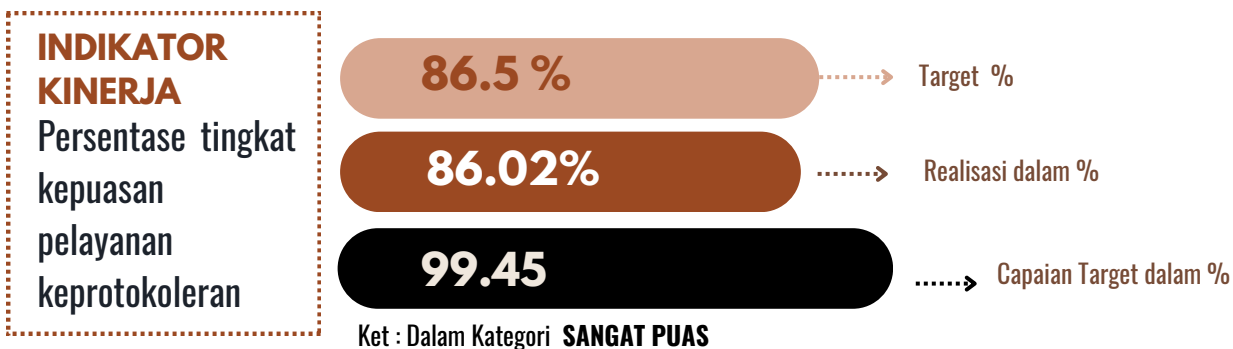
Hasil pengukuran menunjukkan angka persentase sebesar **80.72 %** dan masuk dalam skala konversi **68.00 - 84.00** dan dalam skala indeks berada pada skala **3.41 - 4.20** data tersebut berada pada kategori **B** atau **Puas**

BEBERAPA FAKTOR YANG MENGUNGKIT KEBERHASILAN PENCAPAIAN SASARAN KINERJA

- Peningkatan prosedur pelayanan publikasi dan media sosial
- Peningkatan prosedur akses hasil peliputan, dokumentasi dan perpustakaan
- Peningkatan kecepatan dalam penayangan hasil dalam publikasi dan media sosial
- Peningkatan kualitas hasil peliputan, dokumentasi dan perpustakaan.
- Peningkatan kualitas publikasi di media sosial dan media lainnya,
- Peningkatan kecepatan pelayanan petugas peliputan, dokumentasi dan perpustakaan
- Peningkatan kerapihan petugas kehumasan
- Peningkatan kesopanan dan keramahan petugas kehumasan

2. INDIKATOR KINERJA PERSENTASE TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN KEPROTOKOLERAN DI UKUR MENGGUNAKAN PROSENTASE

Setelah dioperasiolkan dalam bentuk layanan dan diukur dengan alat ukur berupa CSI (Customer Satisfaction Index) dan dilanjutkan dengan IPA (Importance Performance Analysis) maka didapatkan data sbb:



Hasil pengukuran menunjukkan angka persentase sebesar **86.02 %** dalam skala interval konversi 84.00 - 100.00 dan masuk dalam kategori **A** atau **Sangat Puas**.

BEBERAPA FAKTOR YANG MENGUNGKIT KEBERHASILAN PENCAPAIAN SASARAN KINERJA

- Peningkatan akses persyaratan pelayanan protokoleran dan hubungan antar lembaga
- Peningkatan tanggap dalam koordinasi protokol antar K/L
- Peningkatan responsif terhadap kritik dan saran pimpinan, dan
- Peningkatan pelayanan terhadap pengamanan pimpinan

Dari kedua indikator kinerja yang telah ditetapkan tahun 2024 dapat disimpulkan bahwa :

- indikator kinerja layanan kehumasan berada pada skala 4.04 dari target 3,71 dan
- indikator kinerja layanan protokol pada angka 86.02 % dari target 86.5 %

Dalam rangka mencapai indikator kinerja tersebut, Biro Humas dan Protokol BNN tahun anggaran 2024 didukung dengan anggaran sebesar Rp. 5.636.521.000,- (Lima Milyar Enam Ratus Tiga puluh Enam Juta Lima Ratus Dua Puluh Satu Ribu Rupiah) setelah terdapat penyesuaian anggaran atau revisi. Untuk realisasi anggaran, selama T.A 2024 Biro Humas dan Protokol dapat menyerap anggaran dengan total realisasi anggaran sebesar Rp. 5.597.534.586,- (Lima Milyar Lima Ratus Sembilan Puluh Tujuh Juta Lima Ratus Tiga Puluh Empat Ribu Lima Ratus Delapan Puluh Enam Rupiah) atau penyerapan anggaran sebesar 99,31 %

Tentunya capaian kinerja tersebut tidak serta – merta membuat Biro Humas dan Protokol berpuas diri. Masih banyak hal yang perlu dilakukan guna lebih meningkatkan pelayanan kehumasan dan protokol guna mencapai pelayanan prima. Beberapa hal yang perlu ditingkatkan juga telah teridentifikasi melalui analisis IPA (Importance Performance Analysis) dari hasil pengukuran dan dapat memberikan arah kedepan yang lebih terukur dan lebih baik.



DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Ikhtisar Eksekutif	iii
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	viii
Daftar Bagan	ix

BAB 01

Pendahuluan

A. Latar Belakang	1
B. Maksud dan Tujuan	2
C. Kedudukan, Tugas dan Fungsi	2
D. Peran Strategis	4
E. Dasar Hukum	4
F. Struktur Organisasi	5
G. Sistematika	5

BAB 02

Perencanaan dan Perjanjian Kinerja

A. Rencana Strategis Biro Humas dan Protokol BNN	6
B. Perjanjian Kinerja Tahun 2023	8

BAB 03

Akuntabilitas Kinerja

A. Capaian Kinerja Tahun 2023.....	9
B. Realisasi Anggaran	37

BAB 04

Penutup

A. Kesimpulan.....	38
B. Saran	40

DAFTAR TABEL

Tabel 1 . Perjanjian Kinerja Tahun 2023	8
Tabel 2. Skala Instrumen	13
Tabel 3. Indeks Layanan Kehumasan	14
Tabel 4. Nilai MIS dan MSS dari Pelayanan Kehumasan.....	17
Tabel 5. Nilai WF dan WS dari Pelayanan Kehumasan	18
Tabel 6. Tabel IPA Humas 2024	20
Tabel 7. Persentase Tingkat Kepuasan Pelayanan Keprotokoleran	21
Tabel 8. Nilai MIS dan MSS dari Pelayanan Keprotokolan dan Hubungan antar Lembaga	23
Tabel 9. Tabel IPA Protokol 2024	24
Tabel 10. Program, Kegiatan, dan Target Kinerja Settama BNN 2020 - 2024	25
Tabel 11. Persepsi Nilai Konversi	27
Tabel 12. Realisasi Anggaran Tahun 2024	37
Tabel 13. Indeks Layanan Kehumasan	38
Tabel 14. Persentase Tingkat Kepuasan Pelayanan Keprotokolan	38

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 1 : Target dan Realisasi, Indeks Kepuasan dalam Pelayanan Kehumasan	19
Diagram 2 : Realisasi CSI dan Capaian Target dalam % Kepuasan dalam Pelayanan Kehumasan	20
Diagram 3 : Persentase Tingkat Kepuasan Pelayanan Keprotokolan ...	24
Diagram 4 : Perbandingan Target dan Realisasi Serta Persentase Capaian Hasil Opini Publik Terhadap BNN Tahun 2020 - 2023.....	30

A. Latar Belakang

Badan Narkotika Nasional (BNN) merupakan Lembaga Pemerintah Non Kementerian (LPNK) yang melaksanakan tugas pemerintah di bidang pencegahan, pemberantasan penyalahgunaan dan peredaran gelap psiktropika, prekursor dan bahan adiktif lainnya. Dalam mendukung tugas - tugas tersebut dibentuk satuan kerja - satuan kerja baik satuan kerja teknis dan dukungan manajemen. Biro Humas dan Protokol merupakan satuan kerja dibawah sekretariat utama yang melaksanakan kegiatan pembinaan hubungan masyarakat, pengelolaan layanan informasi dan perpustakaan, urusan protokol dan hubungan antar lembaga sebagaimana diatur dalam Peraturan Badan Narkotika Nasional Nomor 1 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Narkotika Nasional Nomor 5 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Narkotika Nasional.

Biro Humas dan Protokol BNN adalah Unit Kerja Eselon II berkedudukan di bawah Sekretariat Utama BNN yang mempunyai tugas dan fungsi pelaksana program generik yaitu Penyelenggaraan Kehumasan dan Keprotokolan. Adapun program tersebut meliputi : **pemberian dukungan layanan hubungan masyarakat dan informasi serta layanan protokoler**. Kegiatan ini dimaksudkan untuk mendukung kelancaran tugas pimpinan dalam pelaksanaan program Pencegahan, Pemberantasan, Penyalahgunaan dan Peredaran Gelap Narkotika (P4GN).

Dalam pelaksanaan kegiatan kehumasan salah satu tujuannya adalah pelayanan terbaik kepada penerima layanan, dalam hal ini satker di lingkungan BNN. Kinerja pelayanan yang baik menjadi salah satu tujuan yang harus dicapai. Kinerja pelayanan tersebut secara langsung maupun tidak berkaitan erat dengan citra BNN sebagai lembaga yang menangani permasalahan narkoba di Indonesia. Oleh karenanya peningkatan kinerja dan menjaga kinerja agar tetap sesuai dengan standar serta harapan satuan kerja maupun masyarakat merupakan salah satu keharusan. Hal tersebut penting selain berkaitan dengan citra lembaga, kepuasan satuan kerja dan masyarakat juga tentunya berkaitan erat dengan proses pencapaian good governance. Kinerja merupakan unsur keluaran utama yang diharapkan dapat dirasakan oleh penerima layanan, dalam hal ini satuan kerja maupun masyarakat umum.

B. MAKSUD & TUJUAN

MAKSUD

Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Biro Humas dan Protokol BNN merupakan bentuk pertanggungjawaban tertulis atas pelaksanaan tugas dan fungsi serta pengelolaan anggaran APBN dalam pelaksanaan program kegiatan yang sudah diamanahkan dan disepakati yang memuat tingkat keberhasilan, hambatan dan berbagai terobosan yang dilakukan Biro Humas dan Protokol BNN.

TUJUAN

Adapun tujuan disusunnya Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Biro Humas dan Protokol BNN Tahun 2024, adalah :

- Menyajikan laporan akuntabilitas kinerja Biro Humas dan Protokol BNN Tahun 2024;
- Memberikan gambaran tingkat keberhasilan dan ketidakberhasilan pencapaian kinerja pada Tahun 2024;
- Memberikan gambaran tentang kekuatan dan kelemahan serta kendala dari upaya-upaya yang dilakukan guna menunjang pencapaian kinerja pada tahun 2024.

C. KEDUDUKAN, TUGAS POKOK & FUNGSI

KEDUDUKAN

Berdasarkan kedudukannya, Biro Humas dan Protokol BNN adalah unsur pendukung tugas, fungsi dan wewenang di bidang humas dan keprotokoleran. Berkedudukan dibawah Sekretariat Utama BNN yang dipimpin oleh seorang Kepala Biro.

TUGAS

Biro Humas dan Protokol Settama BNN mempunyai tugas melaksanakan pembinaan hubungan masyarakat, pengelolaan layanan informasi dan Perpustakaan, serta urusan protokol dan hubungan antar lembaga.

FUNGSI

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana telah dijabarkan diatas, Biro Humas dan Protokol menyelenggarakan fungsi :

1. Pelaksanaan peliputan, dokumentasi, wawancara, kunjungan pers, pengelolaan layanan informasi, dan pengelolaan perpustakaan.
2. Pelaksanaan publikasi kegiatan dan pengelolaan media social, dan
3. Pelaksanaan urusan protocol dan pemeliharaan hubungan komunikasi antar lembaga.

Sedangkan susunan organisasi Biro Humas dan Protokol yang secara substantif menyelenggarakan tugas dan fungsi tersebut, berdasarkan Peraturan Badan Narkotika Nasional Nomor 1 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Narkotika Nasional Nomor 5 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Narkotika Nasional, terdiri dari Kelompok Jabatan Fungsional Pranata Kehumasan dan satu bagian Protokol dan Hubungan antar Lembaga yang melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai berikut :

1

KELOMPOK JABATAN FUNGSIONAL PRANATA HUMAS

TUGAS

melaksanakan tugas-tugas kehumasan sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 tentang Jabatan Fungsional Pranata Hubungan Masyarakat dan Angka Kreditnya.

2

BAGIAN PROTOKOL DAN HUBUNGAN ANTAR LEMBAGA

TUGAS

Melaksanakan urusan protokol dan pemeliharaan jaringan komunikasi antar lembaga

FUNGSI

1. Pelaksanaan urusan protokol
2. Pemeliharaan hubungan komunikasi antar lembaga

TERDIRI

1. Subbagian Protokol mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan pelaksanaan urusan protokol.
2. Subbagian Hubungan Antar Lembaga mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan pemeliharaan hubungan komunikasi antar lembaga.

D. PERAN STRATEGIS

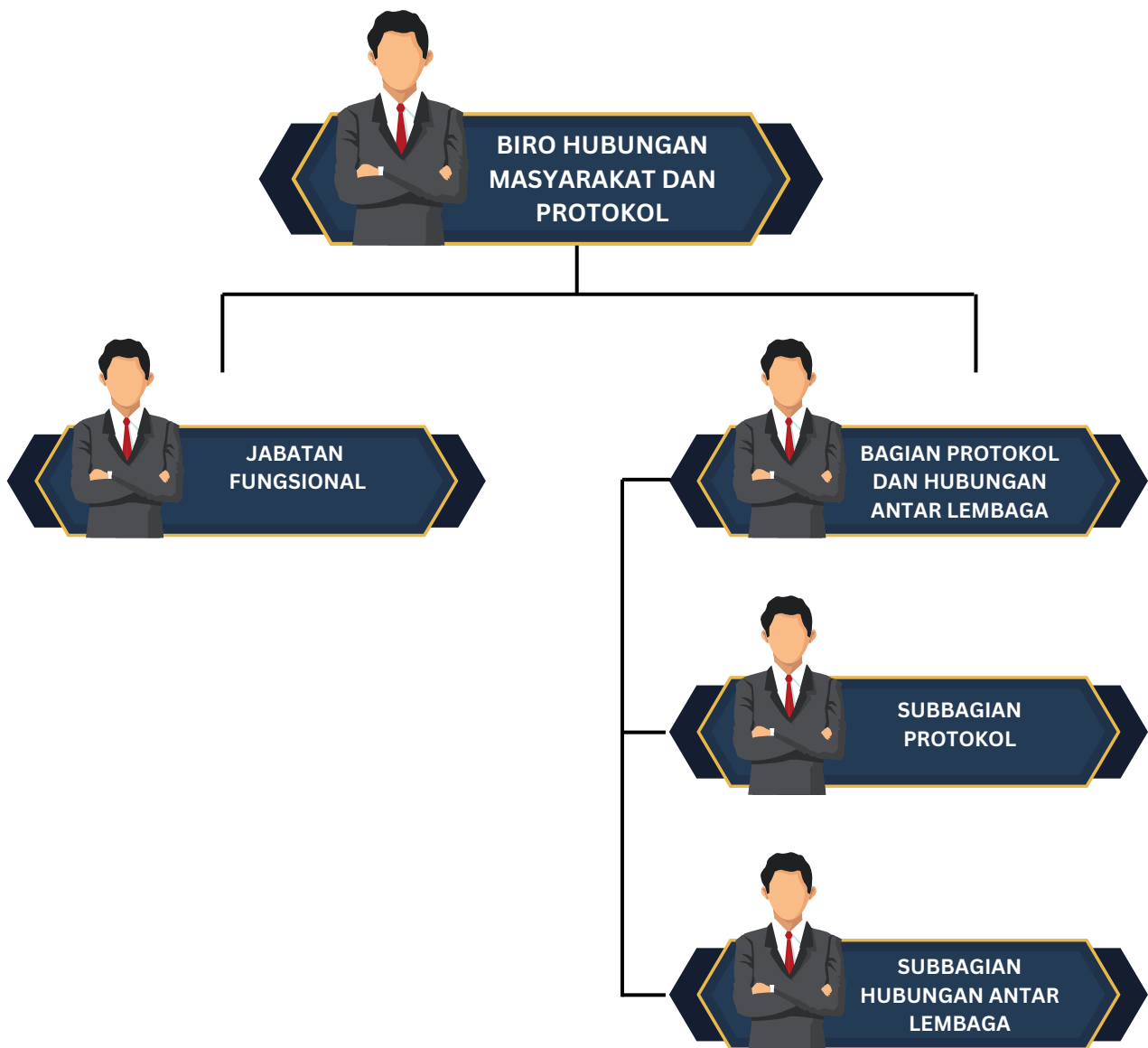
Biro Humas dan Protokol mempunyai peran strategis dalam upaya P4GN, dimana keberadaan Biro Humas dan Protokol memiliki peran yang sangat besar yaitu sebagai penyampai Program, Kebijakan dan pembentukan citra positif lembaga di mata masyarakat.

E. DASAR HUKUM

Dasar hukum dalam penyusunan Laporan Kinerja Biro Humas dan Protokol BNN ini adalah :

- Undang – Undang Nomor 35 Tahun 2009 tentang Narkotika;
- Undang – Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme;
- TAP MPR Nomor XI Tahun 1998 Tahun 2006 tentang penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
- Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2006 tentang Pelaporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah;
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP);
- Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2019 tentang perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 23 Tahun 2010 tentang Badan Narkotika Nasional;
- Peraturan Badan Narkotika Nasional Nomor 1 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Narkotika Nasional Nomor 5 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Narkotika Nasional;
- 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.
- Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Petikan Badan Narkotika Nasional Tahun Anggaran 2024 Satuan Kerja Sekretariat Utama Nomor SP DIPA-066.01.1.681595/2024 tanggal 24 November 2023.

F. STRUKTUR ORGANISASI



G. SISTEMATIKA

Adapun tata urutan dalam penyusunan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Biro Humas dan Protokol BNN dengan sistematika penyajian sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan

Bab II Perencanaan dan Perjanjian Kinerja

Bab III Akuntabilitas Kinerja

Bab IV Penutup

BAB II

PERENCANAAN & PERJANJIAN KINERJA

A. Rencana Strategis Biro Humas dan Protokol BNN

PROGRAM

Penyelenggaraan
Kehumasan &
Keprotokolan

SASARAN PROGRAM

Meningkatnya fungsi
layanan publikasi
kelembagaan dan
keprotokoleran yang
optimal

INDIKATOR KINERJA

1. Indeks Kepuasan
Layanan kehumasan
2. Persentase Tingkat
Kepuasan Layanan
Protokoler

Perencanaan strategis merupakan salah satu hal yang mempengaruhi keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang ditentukan. Berdasarkan Rencana Strategis Biro Humas dan Protokol BNN yang disusun sebagai pedoman dalam pencapaian hasil selama kurun waktu 5 tahun dapat dijelaskan bahwa Rencana strategis Biro Humas dan Protokol Tahun 2020 – 2024 merujuk pada Rencana Strategis Sekretariat Utama Badan Narkotika Nasional Tahun 2020 – 2024 sesuai dengan tugas dan fungsi Biro Humas dan Protokol BNN.

Di program kegiatan dan indikator kinerja program kegiatan Biro Humas dan Protokol dijelaskan bahwa program/ kegiatan adalah penyelenggaraan kehumasan dan keprotokolan, serta sasaran program/ kegiatan adalah meningkatnya fungsi layanan publikasi kelembagaan dan keprotokoleran yang optimal.

VISI DAN MISI BIRO HUMAS DAN PROTOKOL DALAM RENCANA STRATEGIS 2020 - 2024

VISI

“Mewujudkan Layanan Publikasi, Media Sosial, Peliputan, Layanan Informasi, Perpustakaan, Protokoleran dan Hubungan Antar Lembaga yang efektif dalam mendukung Masyarakat yang terlindungi dan terselamatkan dari kejahatan Narkotika ”

MISI

Untuk mewujudkan visi tersebut diatas, diperlukan tindakan nyata dalam bentuk misi sesuai dengan tugas dan fungsi Biro Humas dan Protokol BNN sebagai berikut :

- Meningkatkan kualitas layanan publikasi dan media sosial kebijakan dan kinerja Badan Narkotika Nasional
- Meningkatkan kualitas layanan peliputan, layanan informasi dan perpustakaan
- Meningkatkan kualitas layanan protokoleran dan hubungan antar lembaga

TUJUAN

Biro Humas dan Protokol BNN mempunyai tujuan memberikan pelayanan kehumasan dan keprotokoleran yang mendukung terselenggaranya fungsi publikasi kelembagaan dan keprotokoleran yang efektif dan terpercaya. Tujuan ini akan dilaksanakan selama 5 tahun ke depan yang akan diukur dengan sasaran strategis yang telah ditetapkan.

SASARAN

Untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, maka sasaran yang akan diwujudkan sampai tahun 2024 adalah :

1. Meningkatnya indeks layanan kehumasan
2. Meningkatnya persentase tingkat kepuasan pelayanan keprotokoleran

B. Perjanjian Kinerja Tahun 2024

Perjanjian kinerja merupakan tekad dan janji kinerja tahunan yang akan dicapai, dokumen yang dibuat dan disusun, antara pimpinan instansi pemerintah/ unit kerja yang menerima amanah/ tanggung jawab kinerja. Perjanjian kinerja merupakan suatu janji kinerja yang akan diwujudkan oleh seorang pejabat penerima amanah, sekaligus sebagai pimpinan organisasi atau instansi yang kemudian akan disetujui oleh atasan langsungnya. Perjanjian kinerja berisi sasaran strategis, indikator kinerja dan target yang akan dicapai melalui program yang ada pada lembaga/ instansi yang bersangkutan.

Perjanjian Kinerja membantu dalam proses berakuntabilitas dan merupakan alat untuk mengelola kinerja kerja serta mendorong para pimpinan unit lebih berfokus dalam menjalankan strategi unit kerja/ pemerintah.

Adapun Penetapan Kinerja Biro Humas dan Protokol BNN tahun 2024 sebagaimana pada table dibawah ini :

TABEL 1
PERJANJIAN KINERJA TAHUN 2024
Satker : Biro Humas dan Protokol BNN

PROGRAM/ KEGIATAN	SASARAN PROGRAM / KEGIATAN	INDIKATOR KINERJA	TARGET
Penyelenggaraan kehumasan dan keprotokolan	Meningkatnya fungsi layanan publikasi kelembagaan dan keprotokoleran yang optimal	Indeks kepuasan Layanan kehumasan	3,71 indeks
		Persentase tingkat kepuasan layanan protokoler	86,5 %

A. CAPAIAN KINERJA TAHUN 2024

Biro Humas dan Protokol dalam capaian kinerja melaksanakan berbagai upaya untuk mendorong perbaikan akuntabilitas kinerja melalui perbaikan manajemen pemerintah, termasuk sistem perencanaan kinerja, pengukuran, pelaporan, dan evaluasi maka dilakukan pengukuran terhadap hasil pelaksanaan kegiatan dengan menggunakan format Perjanjian Kinerja (PK).

Dalam perjanjian kinerja Tahun 2024, sasaran strategis yang akan dicapai Biro Humas dan Protokol BNN yaitu Meningkatnya fungsi layanan publikasi kelembagaan dan keprotokoleran yang optimal, dengan 2 (dua) indikator, terdiri dari : indeks kepuasan layanan kehumasan dan persentase tingkat kepuasan pelayanan protokoler.

Evaluasi capaian kinerja dilakukan dengan cara melakukan analisis yang berkaitan dengan pencapaian kinerja tahun berjalan, pada saat melakukan analisis menggunakan alat pendukung berupa excel dan SPSS sebagai alat olah data. Capaian kinerja yang dihitung adalah capaian kinerja satu tahun berjalan.

TEKNIK PENGUMPULAN DATA

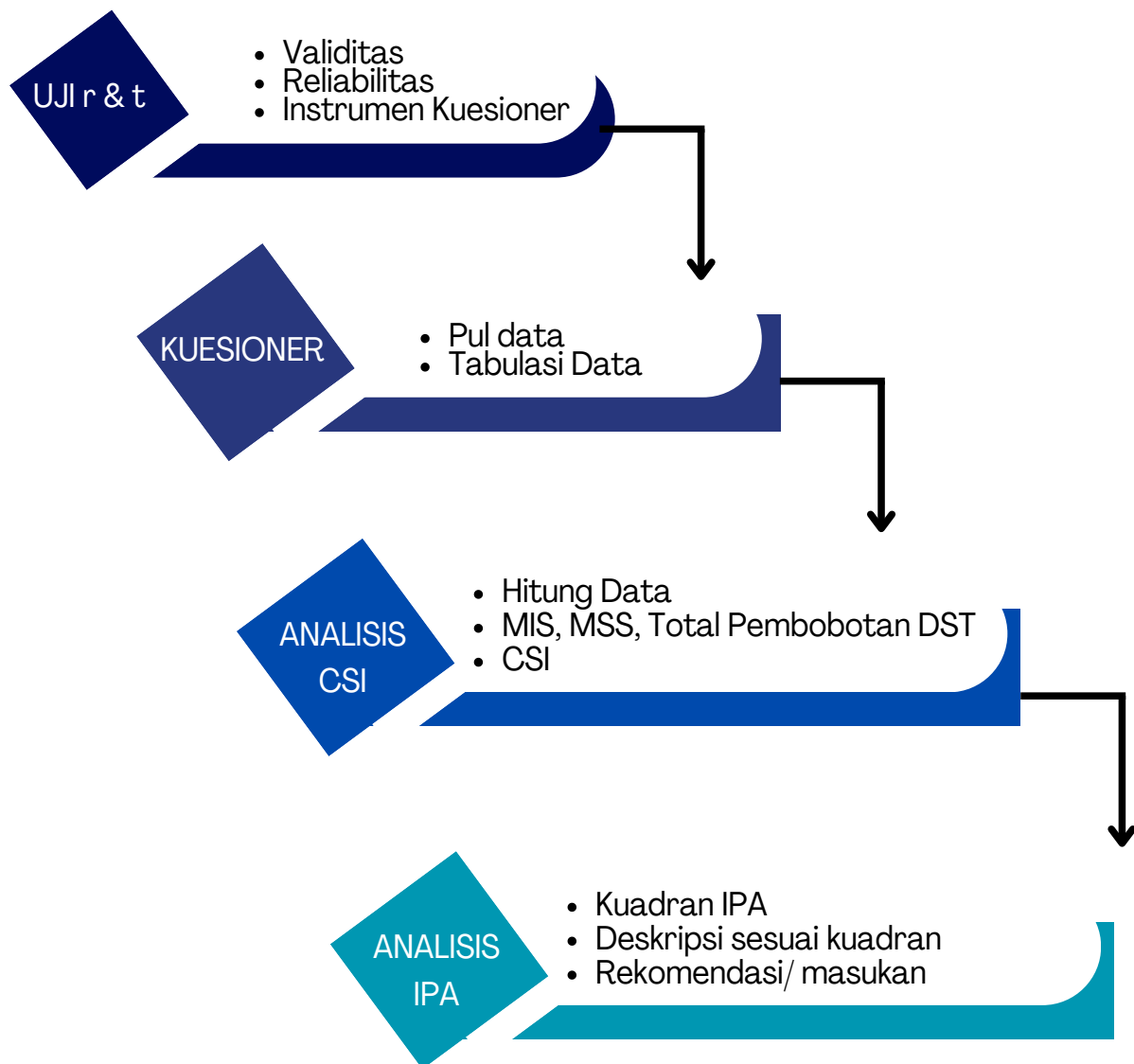
Pengumpulan data dilakukan dengan metode pengumpulan data kuantitatif dengan menyebar kuesioner kepada responden dengan metode pengisian mandiri melalui kuesioner online dan cetak yang dikirimkan kepada satker penerima layanan. Penentuan responden menggunakan sampel pada populasi, dimana satker pusat dengan jumlah pegawai 5613 diambil sampel sebanyak 410 responden terdiri dari 275 responden kehumasan dan 135 responden keprotokolan dengan komposisi disesuaikan dengan jumlah pegawai setiap satker.



TEKNIK ANALISIS DATA

Dalam survei ini digunakan CSI (Customer Satisfaction Index) dan IPA (Importance Performance Analysis) sebagai metode ukur serta pemetaan pelayanan.

Langkah yang dilakukan, setelah data primer diperoleh dari data kuesioner yang disebar maka dilakukan tabulasi dan olah data menggunakan Microsoft excel dan SPSS untuk memetakan IPA kuadran. Langkah yang dilakukan secara berurutan dapat dijelaskan pada alur berikut :



Keterangan:

CSI : Customer Satisfaction Indeks

IPA : Importance Performance Analisis

Sebelum kuesioner dibagikan kepada responden dilakukan uji r dan uji t sebagai langkah menguji kuesioner yang disusun telah memenuhi aspek yang diharapkan untuk diukur dan mempunyai keterkaitan dengan yang akan kita ukur serta memastikan kuesioner dapat berlaku konsisten dalam berbagai kondisi pengukuran.

Langkah yang dilakukan antara lain:

a. Uji r

Digunakan untuk menilai setiap item pertanyaan dalam kuesioner dalam validitas. Perhitungan validitas dalam sebuah instrument dapat menggunakan rumus korelasi product moment atau dikenal juga dengan korelasi pearson. Adapun rumusnya sebagai berikut :

$$r = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(n \sum (X)^2 - (\sum X)^2)(n \sum (Y)^2 - (\sum Y)^2)}}$$

dimana :

$r = r_{xy}$ = koefisien korelasi

N = jumlah responden uji coba

X = skor tiap item

Y = skor seluruh item responden uji coba

Selanjutnya setelah harga koefisien validitas tiap butir soal diperoleh, kemudian hasilnya dibandingkan dengan nilai r dari tabel pada tingkat signifikan 5% dan tingkat signifikansi 1% dengan $df = N-2$.

b. Uji t

Digunakan untuk mengukur reliabilitas setiap butir pertanyaan dalam kuesioner

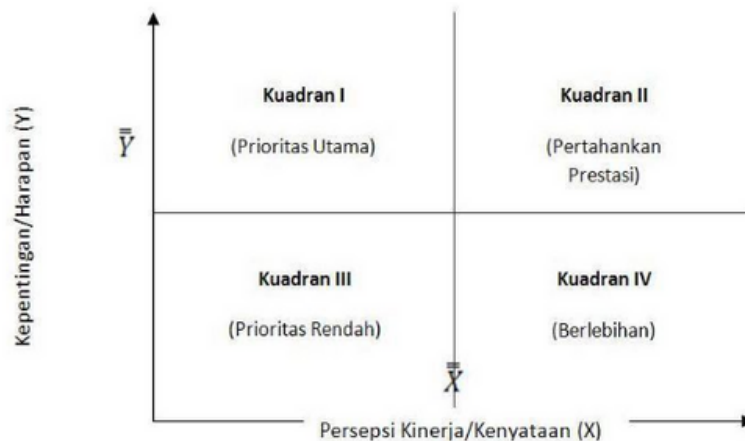
Rumus uji t sbb:

$$t_{hitung} = \frac{r_{xy} \sqrt{(n-2)}}{\sqrt{(1-r_{xy}^2)}}$$

Nilai n diisi dengan jumlah responden instrumen dalam angket adapun nilai r_{xy} diisi dengan nilai korelasi yang telah dihitung sebelumnya.

c. Kuadran IPA Analisis

Digunakan untuk memetakan hasil kuesioner sebagai langkah tindak lanjut terhadap setiap butir instrumen yang diukur/ ditanyakan kepada responden berkaitan dengan kinerja yang diberikan.



d. Menentukan CSI (Customer Satisfaction Indeks)

1

Menentukan Mean Importance Score (MIS) dan Mean Satisfaction Score (MSS)

Nilai ini berskala dari rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \quad \text{dan} \quad MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

Dimana :

n = jumlah responden

Y_i = Nilai kepentingan atribut ke – i

i = Nilai kinerja atribut ke – i

2

Membuat Weight Factors (WF)

Bobot ini merupakan persentase nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut.

3

Membuat Weight Score (WS)

Bobot ini merupakan perkalian antara Weight Factor (WF) dengan rata-rata tingkat kepuasan (Mean Satisfaction = MSS)

$$WS_i = WF_i \times MSS$$

Dimana : i = Atribut ke – i

Menghitung Weighted Total (WT), yaitu menjumlahkan weighted score dari semua variable.

Menentukan Customer Satisfaction Index (CSI), membagi weighted total dengan skala nominal yang digunakan kemudian dikalikan 100 persen. Rumus CSI sebagai berikut :

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^P WSi}{5} \times 100\%$$

Dimana :

P = jumlah atribut kepentingan

5 = jumlah skala

Skala instrumen dinilai menggunakan skala 1-5 yang akan dikonversikan menjadi skala 100 sebagaimana tabel berikut:

TABEL 2
SKALA INSTRUMEN

Nilai Persepsi (Indeks)	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1.00 – 1.80	20.00 – 36.00	E	Tidak Puas
2	1.81 – 2.60	36.01 – 52.00	D	Kurang Puas
3	2.61 – 3.40	52.01 – 68.00	C	Cukup Puas
4	3.41 – 4.20	68.00 – 84.00	B	Puas
5	4.21 – 5.00	84.00 – 100.00	A	Sangat Puas

CAPAIAN KINERJA BIRO HUMAS DAN PROTOKOL BNN T.A 2024

Capaian kinerja dilakukan sesuai dengan yang ada di dalam Rencana Strategis BNN tahun 2020 – 2024. Hasil dari analisis dan evaluasi capaian kinerja Biro Humas dan Protokol pada tahun 2024 dengan sasaran terselenggaranya fungsi publikasi kelembagaan dan keprotokoleran yang efektif dan terpercaya, adalah :

SASARAN

Terselenggaranya Fungsi Publikasi Kelembagaan dan Keprotokoleran Yang Efektif dan Terpercaya

Sasaran strategis di atas, diimplementasikan melalui 2 (dua) indikator kinerja sebagai berikut :

1 Indeks Layanan Kehumasan

TABEL 3
INDEKS LAYANAN KEHUMASAN

NO	INDIKATOR KINERJA	TARGET INDEKS	REALISASI INDEKS	CAPAIAN TARGET DALAM %	REALISASI CSI DALAM %	KET
1	Indeks Kepuasan layanan kehumasan	3.71	4,04	109 %	80,72 %	Dalam Kategori Puas

Sebagaimana tertuang dalam Renstra BNN 2020 – 2024, Biro Humas dan Protokol BNN memiliki ukuran kinerja berupa Indeks kepuasan Layanan Kehumasan, yang menggunakan skala 1-5. Masing-masing skala mewakili gradasi kategori dari tidak puas hingga sangat puas. Skala 3.71 pada Indeks kepuasan kehumasan yang dijadikan base skala pada tahun 2024 merupakan standar minimal yang harus dicapai dalam pelayanan kehumasan dengan kategori cukup puas.

Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik, dan indeks layanan kehumasan adalah suatu ukuran kualitas atau penilaian terhadap tingkat kepuasan layanan kehumasan kepada satker penerima layanan.

Pengukuran indeks layanan kehumasan dilakukan dengan penilaian menggunakan kuesioner. Dalam kuesioner diukur dua hal: Kinerja dan Harapan dengan setiap aspek menggunakan skala likert 5 sebagai alat ukur sikap nya. Dari kedua aspek tersebut nantinya akan dapat menggambarkan layanan mana yang sudah berada pada pattern yang tepat dan mana yang masih perlu ditingkatkan.

Dalam layanan kehumasan, mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, diukur 7 aspek dari 9 aspek yang ditentukan, 7 aspek tersebut antara lain:

1. Aspek Persyaratan

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

2. Aspek Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

3. Aspek waktu penyelesaian

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

4. Aspek 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. Aspek kompetensi pelaksana

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

6. Aspek perilaku pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan

7. Aspek sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses.

Dari setiap aspek tersebut masing-masing diwakili 2 atau 3 pertanyaan dengan total jumlah pertanyaan untuk kuesioner kehumasan sebanyak 18 butir pertanyaan.

Terdapat 4 (empat) layanan yang diberikan penilaian untuk mengetahui kualitas layanan kehumasan, yaitu :

1. Layanan Peliputan dan Dokumentasi
2. Layanan Informasi dan Perpustakaan
3. Layanan Publikasi
4. Layanan Media Sosial

POIN PERTANYAAN KE 18 BUTIR TERSEBUT ANTARA LAIN :

1. Akses persyaratan pelayanan kehumasan
2. Kemudahan persyaratan pelayanan (Nota Dinas, Permintaan Satker
3. Prosedur pelayanan peliputan, dokumentasi dan Perpustakaan
4. Prosedur pelayanan publikasi dan media sosial
5. Prosedur akses hasil peliputan, dokumentasi dan perpustakaan
6. Kecepatan dalam mendapatkan hasil dokumentasi liputan, koleksi perpustakaan.
7. Kecepatan dalam penayangan hasil dalam publikasi dan media sosial
8. Kualitas hasil peliputan, dokumentasi dan perpustakaan
9. Kualitas publikasi di media sosial dan media lainnya
10. Kecepatan pelayanan petugas peliputan, dokumentasi dan perpustakaan
11. Kecepatan petugas publikasi dan media social
12. Kemampuan petugas pelayanan peliputan, dokumentasi dan perpustakaan
13. Kemampuan petugas pelayanan publikasi dan media social
14. Kerapihan petugas kehumasan
15. Kesopanan dan keramahan petugas kehumasan
16. Kelengkapan buku yang ada di perpustakaan
17. Kualitas sarana dan prasarana perpustakaan BNN
18. Website perpustakaan

Penilaian digunakan dengan menyediakan kuesioner yang disebarakan langsung kepada satker-satker yang ada di lingkungan BNN pusat dengan menggunakan google form. Sebanyak **408** orang dari seluruh satker BNN pusat yang mengisi kuesioner.

Berdasarkan pengolahan data yang dilaksanakan untuk mengetahui indeks rata-rata menggunakan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Nilai yang diberikan dari setiap pertanyaan dikalikan bobot pertanyaan dikalikan bobot pertanyaan dibagi total bobot
2. Hasil yang diperoleh dari point 1 dijumlahkan lalu dibagi jumlah kuesioner yang mengisi

Dengan rumus :

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \quad \text{dan} \quad MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

Dari kuesioner yang telah dibagikan kepada responden, dari satu pertanyaan terdapat 2 (dua) nilai yang harus dijawab, yaitu kepentingan (MIS) dan kepuasan (MSS) dari pelayanan kehumasan.

Maka dihasilkan nilai sebesar :

TABEL 4
NILAI MIS DAN MSS DARI PELAYANAN KEHUMASAN

No	Variabel	Kepentingan (MIS)	Kepuasan (MSS)
1	Akses persyaratan pelayanan kehumasan	4,01	3,98
2	Kemudahan persyaratan pelayanan (Nota Dinas, permintaan Satker)	4,02	3,98
3	Prosedur pelayanan peliputan, dokumentasi dan Perpustakaan	4,03	4,00
4	Prosedur pelayanan publikasi dan media sosial	4,07	4,07
5	Prosedur akses hasil peliputan, dokumentasi dan perpustakaan	4,05	4,03
6	kecepatan dalam mendapatkan hasil dokumentasi liputan, koleksi perpustakaan	4,03	4,00
7	Kecepatan dalam penayangan hasil dalam publikasi dan media sosial	4,05	4,03
8	Kualitas hasil peliputan, dokumentasi dan perpustakaan	4,07	4,02
9	Kualitas publikasi di media sosial dan media lainnya	4,07	4,03
10	Kecepatan pelayanan petugas, peliputan, dokumentasi dan perpustakaan	4,07	4,02
11	Kecepatan petugas publikasi dan media sosial	4,06	4,03
12	Kemampuan petugas pelayanan peliputan, dokumentasi dan perpustakaan	4,02	4,00
13	Kemampuan petugas pelayanan publikasi dan media sosial	4,01	3,99
14	Kerapihan petugas kehumasan	4,04	4,04
15	Kesopanan dan keramahan petugas kehumasan	4,09	4,06
16	Kelengkapan buku yang ada di perpustakaan	3,98	3,94
17	Kualitas sarana dan prasarana perpustakaan BNN	3,99	3,95
18	Website perpustakaan	3,97	3,93

Nilai WF (Weight Factors) didapat dari persentase nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut. Dengan rumus :

$$WF1 = \frac{MIS\ 1}{Jumlah\ MIS} \times 100$$

Nilai WS didapat dengan mengalikan antara WF dengan rata-rata tingkat kepuasan (Mean Satisfaction = MSS), dengan rumus :

$$WS_i = WFi \times MSS$$

Kemudian dilakukan penghitungan WT (Weighted Total) yaitu dengan menjumlahkan weighted score dari semua variable.

TABEL 5
NILAI WF DAN WS DARI PELAYANAN KEHUMASAN

No	Pertanyaan	WF	WS
1	Akses persyaratan pelayanan kehumasan	5,52	22,14
2	Kemudahan persyaratan pelayanan (Nota Dinas, permintaan Satker)	5,54	22,27
3	Prosedur pelayanan peliputan, dokumentasi dan Perpustakaan	5,55	22,39
4	Prosedur pelayanan publikasi dan media sosial	5,61	22,83
5	Prosedur akses hasil peliputan, dokumentasi dan perpustakaan	5,58	22,59
6	kecepatan dalam mendapatkan hasil dokumentasi liputan, koleksi perpustakaan	5,55	22,35
7	Kecepatan dalam penayangan hasil dalam publikasi dan media sosial	5,58	22,59
8	Kualitas hasil peliputan, dokumentasi dan perpustakaan	5,60	22,79
9	Kualitas publikasi di media sosial dan media lainnya	5,60	22,79
10	Kecepatan pelayanan petugas, peliputan, dokumentasi dan perpustakaan	5,60	22,79
11	Kecepatan petugas publikasi dan media sosial	5,59	22,71
12	Kemampuan petugas pelayanan peliputan, dokumentasi dan perpustakaan	5,54	22,27
13	Kemampuan petugas pelayanan publikasi dan media sosial	5,52	22,14
14	Kerapihan petugas kehumasan	5,57	22,51
15	Kesopanan dan keramahan petugas kehumasan	5,63	23,04
16	Kelengkapan buku yang ada di perpustakaan	5,48	21,82
17	Kualitas sarana dan prasarana perpustakaan BNN	5,50	21,94
18	Website perpustakaan	5,46	21,67
WT			403,62

Untuk mendapatkan CSI (Customer Satisfaction Index) yaitu dengan membagi weighted total dengan skala nominal yang digunakan kemudian dikalikan 100 persen.

Rumus CSI sebagai berikut :

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^P WSi}{5} \times 100\%$$

$$CSI = \frac{403,62}{5} = 80,72 \%$$

Nilai realisasi indeks = CSI/ nilai minimal interval (20)
 $= 80,72 / 20 = 4,04$

Sehingga dapat disimpulkan, hasil tabulasi data kuesioner dari 275 kuesioner tahun 2024 didapatkan hasil indeks kepuasan dalam pelayanan kehumasan dalam angka prosentase CSI (Customer Satisfaction Index) sebesar 80,72 % yang masuk dalam skala interval konversi 68.00 - 84.00 dan skala indeks 4,04 yang masuk dalam skala interval 3.41 - 4.20 dengan kategori B atau PUAS. Maka indeks kepuasan dalam pelayanan kehumasan dengan target 3,71 dapat dicapai.

Capaian indeks kepuasan ini mengalami kenaikan dari tahun-tahun sebelumnya. Hal ini dapat terlihat pada diagram berikut:

DIAGRAM 1.
TARGET DAN REALISASI INDEKS
KEPUASAN DALAM PELAYANAN KEHUMASAN

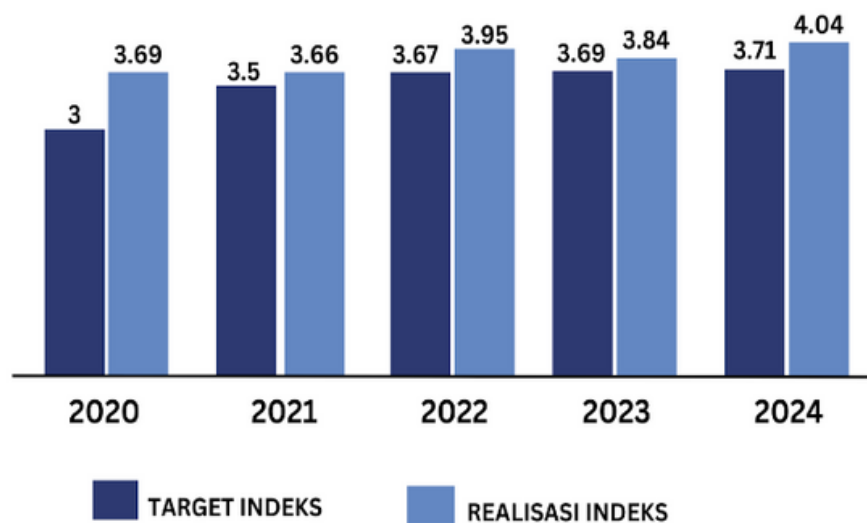
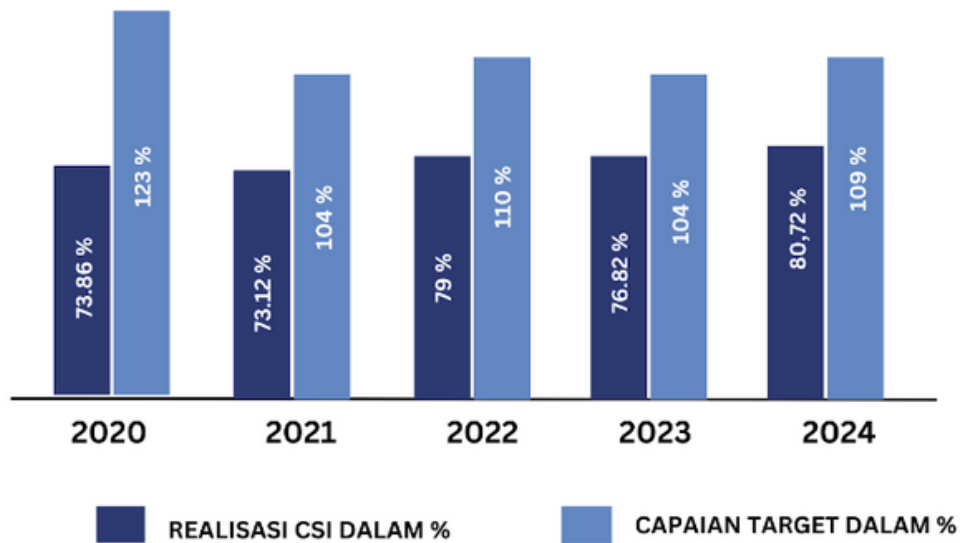
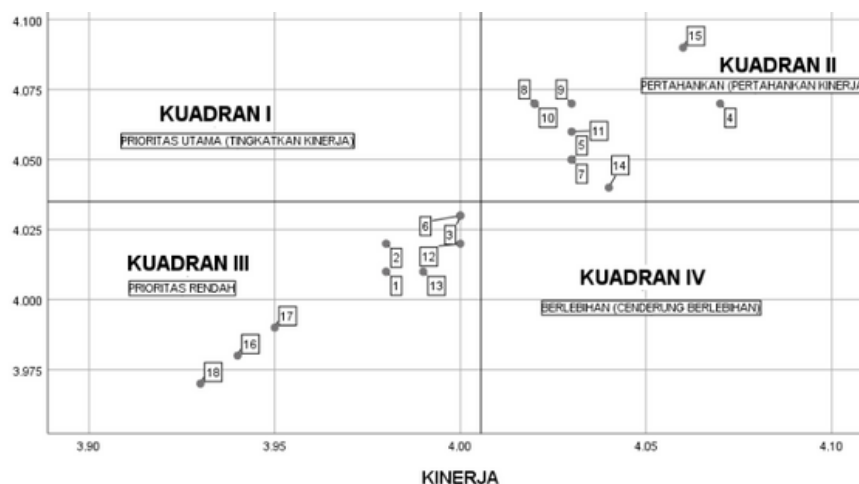


DIAGRAM 2.
REALISASI CSI DAN CAPAIAN TARGET DALAM %
KEPUASAN DALAM PELAYANAN KEHUMASAN



Hal ini menunjukkan kinerja dan pelayanan kehumasan selalu dilakukan evaluasi dan monitoring guna menjaga kualitas pelayanan. Tingkat kepuasan satker BNN sebagai penerima layanan cukup baik, namun demikian masih perlu peningkatan pada beberapa aspek. Hal tersebut dapat kita lihat dari hasil analisis kuadran IPA sebagai berikut :

TABEL 6
IPA HUMAS 2024



1. Wilayah dimana kinerja dan keinginan pengguna layanan yang terkait variabel dalam kuadran ini (4,5,7,8,9,10,11,14,15) berada pada tingkat tinggi dan sesuai, sehingga humas cukup mempertahankan kinerja yang sudah ada terkait variabel tersebut. (Kuadran II)
2. Pada kuadran ini merupakan wilayah yang memuat variabel (1,2,3,6,12,13,16,17,18) yang dianggap kurang penting oleh pengguna layanan dan pada kenyataannya kinerja yang dihasilkan biasa saja. (Kuadran III)

Dari grafik diatas dapat diambil kesimpulan bahwa kegiatan pelayanan kehumasan sudah berada pada kuadran dua, tidak ada yang berada pada kuadran satu yang artinya perlu peningkatan kinerja lebih. Untuk beberapa kegiatan terkait poin yang masuk dalam kuadran tiga, perlu dilakukan evaluasi lanjut terkait pelayanan mengingat pada kuadran ini ada beberapa layanan yang tidak menjadi prioritas penerima layanan namun pelayanan yang diberikan sudah sangat cukup.

Secara umum, kepuasan pelayanan dalam bidang kehumasan sudah sangat baik, bahkan melebihi target yang telah ditetapkan.

2

Persentase Tingkat Kepuasan Pelayanan Keprotokoleran

TABEL 7
PERSENTASE TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN KEPROTOKOLERAN

NO	INDIKATOR KINERJA	TARGET	REALISASI dalam %	KET
1	Presentase tingkat kepuasan layanan protokoler	86,5 %	86,02 %	Dalam Kategori sangat Puas

Indikator kinerja Biro Humas dan Protokol BNN selanjutnya adalah persentase tingkat kepuasan pelayanan keprotokoleran. Penilaian digunakan dengan menyediakan kuesioner yang dibagikan kepada satuan kerja BNN pusat yang mendapatkan pelayanan kegiatan keprotokoleran dan hubungan antar lembaga, khususnya kepada pimpinan jabatan eselon I dan II, dengan jumlah kuesioner sebanyak 135 kuesioner.

Pengukuran persentase tingkat kepuasan pelayanan keprotokoleran dilakukan dengan penilaian menggunakan kuesioner. Dalam kuesioner diukur dua hal: Kinerja dan Harapan dengan setiap aspek menggunakan skala likert 5 sebagai alat ukur sikap nya. Dari kedua aspek tersebut nantinya akan dapat menggambarkan layanan mana yang sudah berada pada pattern yang tepat dan mana yang masih perlu ditingkatkan.

Dalam layanan keprotokolan, mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, diukur 6 aspek dari 9 aspek yang ditentukan. 6 aspek tersebut antara lain:

1. Aspek Persyaratan
2. Aspek Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
3. Aspek Waktu Penyelesaian
4. Aspek Spesifikasi Jenis Pelayanan
5. Aspek Kompetensi Pelaksana
6. Aspek Perilaku Pelaksana

Dari setiap aspek tersebut masing-masing diwakili 2 atau 3 pertanyaan dengan total jumlah pertanyaan untuk kuesioner kehumasan sebanyak 14 butir pertanyaan.

Terdapat 2 (dua) layanan yang diberikan penilaian untuk mengetahui kualitas layanan keprotokoleran, yaitu :

1. Layanan Keprotokoleran
2. Layanan Hubungan Antar Lembaga

Poin pertanyaan ke 14 butir tersebut antara lain:

1. Akses persyaratan pelayanan protokoleran & hubungan antar lembaga.
2. Kemudahan persyaratan pelayanan (ND, permintaan satker) pelayanan protokoleran & Hubaga
3. Prosedur pelayanan protokoler
4. Kecepatan dalam mendapatkan pelayanan permintaan protokoleran dan hubungan antar lembaga
5. Kualitas dalam mendapatkan pelayanan permintaan protokoler
6. Kecepatan dalam mendapatkan pelayanan permintaan protokoler
7. Paham terhadap detail dan prosedur keprotokoleran
8. Memiliki agenda protokoler pimpinan
9. Sangat tanggap dalam koordinasi protokol antar K/L
10. Berpenampilan baik, memiliki sikap dan attitude dalam berkomunikasi
11. Responsif terhadap kritik dan saran pimpinan
12. Memberikan pelayanan terhadap pengamanan pimpinan
13. Kelancaran koordinasi kementerian antar K/L
14. Kegiatan pelaksanaan tugas antar kelembagaan telah berbasis IT

Proses penghitungan kuesioner ini hampir sama dengan cara penghitungan pelayanan kehumasan, yaitu menghitung kepentingan (MIS) dan kepuasan (MSS). Hasil yang didapat yaitu :

TABEL 8
NILAI MIS DAN MSS DARI PELAYANAN KEPROTOKOLAN DAN
HUBUNGAN ANTAR LEMBAGA

No	Pertanyaan	Kepentingan (MIS)	Kepuasan (MSS)	WF	WS
1	akses persyaratan pelayanan protokoleran & hubungan antar lembaga	4,34	4,32	7,17	30,97
2	kemudahan persyaratan pelayanan (ND, permintaan satker) pelayanan protokoleran & Hubaga	4,30	4,28	7,11	30,44
3	prosedur pelayanan protokoler	4,27	4,30	7,13	30,65
4	kecepatan dalam mendapatkan pelayanan permintaan protokoleran & hubaga	4,27	4,33	7,20	31,18
5	kualitas dalam mendapatkan pelayanan permintaan protokoler	4,30	4,27	7,09	30,23
6	kecepatan dalam mendapatkan pelayanan permintaan protokoler	4,25	4,30	7,13	30,65
7	paham terhadap detail dan prosedur keprotokoleran	4,27	4,30	7,15	30,76
8	memiliki agenda protokoler pimpinan	4,22	4,27	7,09	30,23
9	sangat tanggap dalam koordinasi protokol antar K/L	4,30	4,33	7,20	31,18
10	Berpenampilan baik, memiliki sikap dan attitude dalam berkomunikasi	4,30	4,30	7,15	30,76
11	responsif terhadap kritik dan saran pimpinan	4,31	4,32	7,17	30,97
12	memberikan pelayanan terhadap pengamanan pimpinan	4,33	4,34	7,21	31,29
13	kelancaran koordinasi kementerian antar K/L	4,31	4,30	7,15	30,76
14	Kegiatan pelaksanaan tugas antar kelembagaan telah berbasis IT	4,27	4,25	7,06	30,02
WT					430,12

Untuk mendapatkan CSI (Customer Satisfaction Index) yaitu dengan membagi weighted total dengan skala nominal yang digunakan kemudian dikalikan 100 persen. Rumus CSI sebagai berikut :

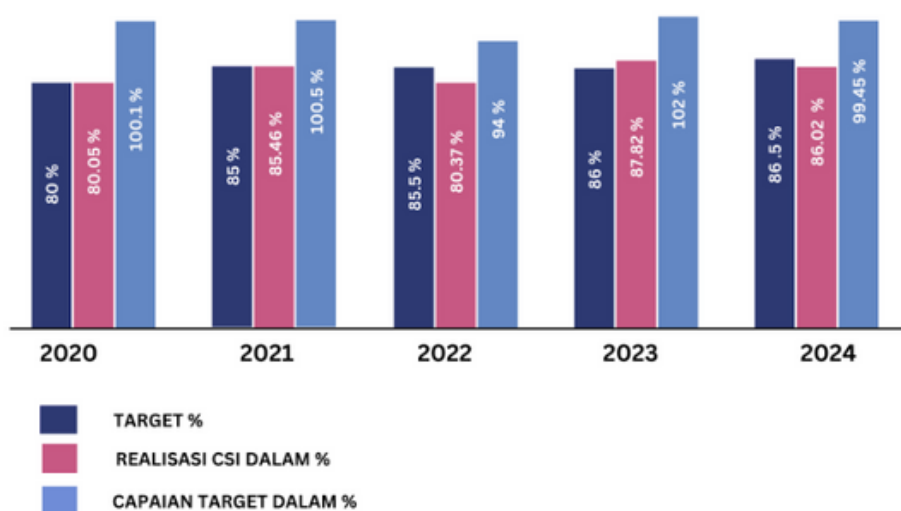
$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WSi}{5} \times 100\%$$

$$CSI = \frac{430.12}{5} = 86,02 \%$$

Jika dilihat dari kriteria nilai CSI sebesar 86,02 %, masuk dalam skala interval konversi 84.00 - 100 namun hasil persentase tersebut masih dibawah dari nilai target tahun 2024 yaitu sebesar 86,5 % dan masuk dalam standar nilai mutu Pelayanan kategori A, dengan kriteria **SANGAT PUAS**.

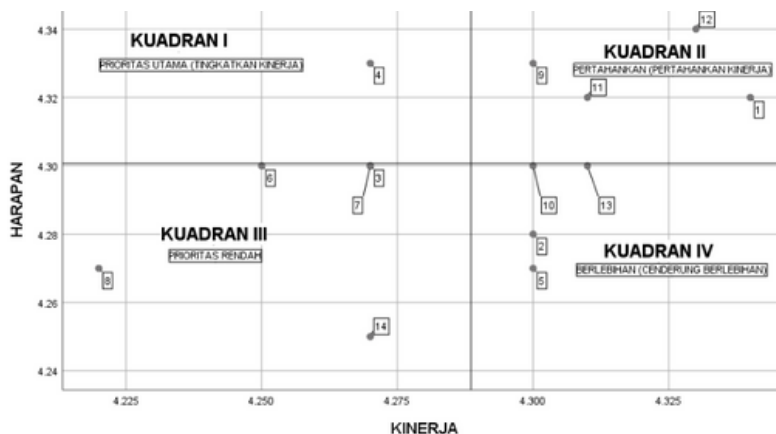
Perolehan kinerja sebesar 86,02 % ini mengalami penurunan dibandingkan dari tahun-tahun sebelumnya. Hal tersebut dapat terlihat pada diagram berikut:

DIAGRAM 3.
PERSENTASE TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN KEPROTOKOLAN



Lebih lanjut untuk area of improvement yang perlu ditingkatkan dan kinerja yang telah sesuai harapan dapat tergambar dari hasil analisis kuadran IPA sebagai berikut:

TABEL 9
IPA PROTOKOL 2024



1. Merupakan wilayah, dimana kinerja lebih rendah daripada keinginan/ harapan pengguna layanan sehingga harus meningkatkan kinerja agar lebih optimal, poin 4 perlu disesuaikan kembali, dilakukan inovasi, evaluasi dan improvement agar harapan penerima layanan dapat dipenuhi. (Kuadran I)
2. Wilayah dimana kinerja dan harapan pengguna layanan yang terkait variabel dalam kuadran ini (1,9,11,12) berada pada tingkat tinggi dan sesuai sehingga protokol cukup mempertahankan kinerja yang sudah ada terkait variabel tersebut. (Kuadran II)
3. Pada kuadran ini merupakan wilayah yang memuat variabel (3,6,7,8,14) yang dianggap kurang penting oleh pengguna layanan dan pada kenyataannya kinerja yang dihasilkan biasa saja. (Kuadran III)
4. Pada wilayah ini kinerja penyedia layanan tinggi tetapi keinginan atau harapan pengguna layanan rendah atau biasa saja, sehingga penyedia layanan perlu menata ulang agar efektif dan efisien dan tidak berlebihan terkait variable 2,5,10,13

Dari hasil analisis IPA tersebut diatas dapat diambil kesimpulan bahwa kegiatan pelayanan keprotokolan sudah berada pada kondisi yang cukup baik, namun demikian untuk beberapa kegiatan terkait poin yang masuk dalam kuadran satu, tiga dan empat perlu dilakukan evaluasi lebih lanjut terkait pelayanan mengingat pada kuadran ini ada beberapa layanan yang perlu dilakukan evaluasi dan improvement agar kinerja meningkat sesuai harapan penerima layanan.

3

Survei Opini Kepercayaan Publik Terhadap BNN

Biro Humas dan Protokol sebagai unit eselon dua di bawah Sekretariat Utama memiliki tanggung jawab atas pengukuran indikator kinerja Sekretariat Utama pada Renstra BNN Tahun 2020 – 2024 berupa Opini Kepercayaan Publik terhadap BNN. Pada T.A. 2024 Opini Kepercayaan Publik terhadap BNN ditargetkan mencapai angka 85%. Indikator kinerja tersebut merupakan agregat kinerja yang telah dilakukan oleh unit eselon dua di bawah Satker Sekretariat Utama.

TABEL 10
PROGRAM, KEGIATAN, DAN TARGET KINERJA SETTAMA BNN 2020 - 2024

PROGRAM / KEGIATAN	SASARAN PROGRAM / KEGIATAN	INDIKATOR KINERJA	TARGET					UNIT KERJA PENANGGUNG JAWAB
			2020	2021	2022	2023	2024	
Program Dukungan Manajemen dan Pelaksanaan Tugas Teknis Lainnya BNN	Terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik di lingkungan BNN	Nilai Akuntabilitas Kinerja BNN (AKIP)	65	70	75	78	80	Sekretariat Utama
		Indeks Kepuasan Penyelenggaraan Organisasi	80	81	82	83	84	
		Opini Kepercayaan Publik terhadap BNN	65	70	75	80	85	

Pengukuran kinerja Settama dilakukan oleh seluruh unit eselon dua sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing unit. Biro Sumber Daya Manusia Aparatur dan Organisasi (SDMAO), Biro Keuangan, dan Biro Umum yang memiliki tugas dan fungsi dalam dukungan manajemen dengan memberikan layanan internal memiliki tanggung jawab terhadap indeks kepuasan penyelenggaraan organisasi. Demikian pula dengan Biro Humas dan Protokol BNN sebagai center point BNN dalam menyampaikan berbagai program, kebijakan, capaian, dan berbagai hal lain terkait P4GN kepada masyarakat/publik tentunya memiliki tanggung jawab terhadap citra lembaga yang terbentuk dalam opini publik. Oleh karenanya, indikator opini kepercayaan publik terhadap BNN yang merupakan manifestasi dari citra BNN di mata masyarakat atau publik menjadi tanggung jawab Biro Humas dan Protokol.

Opini kepercayaan publik terhadap BNN adalah pendapat dari perorangan atau kelompok masyarakat terhadap kegiatan yang dilaksanakan oleh BNN yang diperoleh melalui metode kuesioner. Metode kuesioner saat ini dianggap paling relevan guna mengetahui seberapa signifikan layanan yang diberikan oleh BNN kepada masyarakat sebagai penerima manfaat. Hasil pengukuran layanan akan menentukan baik tidaknya opini publik terhadap layanan BNN yang pada akhirnya akan membentuk kepercayaan masyarakat/publik.

a. Metodologi

Survei ini dilakukan untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap Badan Narkotika Nasional (BNN) dari berbagai aspek, seperti awareness, publikasi dan informasi, program, kebijakan, layanan, serta kritik dan saran

1. Pendekatan Melalui Survei

Survei menggunakan metode kuantitatif dengan penyebaran kuesioner daring (online). Responden memberikan jawaban berdasarkan skala Likert 4 poin untuk setiap pernyataan, dari “sangat tidak setuju” hingga “sangat setuju”.

2. Metodologi Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui distribusi kuesioner menggunakan :

- Media Sosial : Penyebaran melalui platform seperti Instagram, Facebook, dan Twitter.
- WhatsApp Blast : Mengirimkan pesan undangan survei kepada masyarakat.

Adapun tautan kuesioner menuju halaman survei di <https://bnn.surveidigital.com>

3. Waktu Pelaksanaan

Survei dilaksanakan selama dua minggu, mulai tanggal 28 Oktober hingga 10 November 2024.

4. Karakteristik Responden

Komposisi responden mencerminkan keberagaman dalam aspek usia, profesi, pendidikan, dan lokasi domisili. Keberagaman ini memberikan wawasan yang luas dan representatif mengenai persepsi masyarakat terhadap Badan Narkotika Nasional (BNN).

a. Demografi Responden

- Total responden yang berpartisipasi dalam survei adalah 1.050 orang, terdiri dari masyarakat umum dan wartawan.
- Kewarganegaraan : Seluruh responden adalah Warga Negara Indonesia (WNI)
- Rentang usia : Mulai dari 13 tahun hingga 60 tahun ke atas
- Jenis Kelamin : Responden terdiri dari laki-laki dan perempuan
- Domisili : Responden tersebar di seluruh wilayah Indonesia

b. Profil Responden Berdasarkan Profesi

Responden memiliki latar belakang profesi yang beragam, antara lain : Aparatur Sipil Negara (ASN), Karyawan BUMN/ BUMD, Karyawan Swasta, Wiraswasta, Ibu Rumah Tangga, Mahasiswa, Pelajar, Wartawan.

c. Pendidikan Terakhir Responden

Responden juga memiliki jenjang pendidikan yang beragam, meliputi : SMP, SMA, Diploma, S1, S2, S3

5. Struktur Kuesioner

Kuesioner terbagi dalam lima bagian, yaitu :

- Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap BNN serta produk dan layanannya.
- Bagian II : persepsi terhadap publikasi dan informasi BNN
- Bagian III : persepsi terhadap program dan kebijakan BNN
- Bagian IV : persepsi terhadap pelayanan BNN
- Bagian V : persepsi terhadap pengetahuan umum BNN serta saran dan masukan

6. Skala Penilaian

Persepsi responden diukur menggunakan skala penilaian antara 1 hingga 4, di mana nilai 1 menunjukkan skor persepsi terendah, sementara nilai 4 mencerminkan skor persepsi tertinggi. Kategori penilaian persepsi disusun sebagai berikut:

- **Sangat tidak setuju** diberi nilai persepsi 1
- **Tidak setuju** diberi nilai persepsi 2
- **Setuju** diberi nilai persepsi 3
- **Sangat setuju** diberi nilai persepsi 4

7. Persepsi Nilai Konversi

TABEL 11
PERSEPSI NILAI KONVERSI

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Tingkat Persepsi	Kinerja
1	1,00 – 2,59	25,00-64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,06	65,00 - 76,60	C	Kurang baik
3	3,06 - 3,53	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,53 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat baik

8. Analisis Data

Data yang terkumpul dianalisis untuk menggambarkan persepsi masyarakat terhadap kinerja BNN, dengan fokus pada:

- Tingkat awareness masyarakat.
- Opini terhadap program, kebijakan, publikasi, dan layanan.
- Masukan dan saran untuk perbaikan kinerja BNN.

Metodologi ini dirancang untuk mendapatkan gambaran yang komprehensif mengenai persepsi masyarakat terhadap BNN.

b. Pengolahan Data

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan untuk mengukur persepsi masyarakat dan wartawan terhadap Badan Narkotika Nasional (BNN) sebagai lembaga yang berwenang dalam Pencegahan, pemberantasan, penyalahgunaan dan peredaran gelap narkoba, psikotropika.

Survei mencakup aspek-aspek sebagai berikut :

1. Publikasi dan informasi yang disampaikan oleh BNN
2. Program dan kebijakan yang dijalankan oleh BNN
3. Pelayanan yang diberikan oleh BNN

Proses pengumpulan data dilaksanakan secara daring mulai 28 Oktober hingga 10 November 2024, dengan total 1.050 responden yang berpartisipasi.

2. Pengisian Kuesioner

Pengisian kuesioner dilakukan oleh masyarakat Indonesia melalui aplikasi survei online yang telah disediakan. Responden mengakses kuesioner melalui tautan resmi yang disebar oleh BNN. Kuesioner dirancang untuk menggali opini responden terkait berbagai aspek kinerja BNN, dengan menggunakan skala penilaian untuk menilai tingkat kepuasan dan persepsi mereka.

c. Pengolahan dan Analisa Data

1) Metode Pengolahan Data

Kuesioner yang telah diisi oleh responden diolah secara otomatis menggunakan aplikasi berbasis kuantitatif. Nilai Survei Opini Publik dihitung dengan pendekatan nilai rata-rata tertimbang untuk memastikan representasi yang setara dari setiap unsur yang dinilai.

Rumus Penghitungan :

Bobot nilai rata-rata tertimbang :

Jumlah bobot : Jumlah Unsur = 1 : 20

Survei Opini Publik :

$$\text{Nilai Survei Opini Publik} = \frac{\text{Total nilai persepsi per unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi, hasil penilaian survei dikonversi ke skala 25 - 100, dengan nilai dasar konversi sebesar 25

2) Analisis Media

Selain dari data survei, pengumpulan data juga dilakukan menggunakan sistem berbasis artificial intelligence (AI) melalui Intelligence Media Analytics (IMA) dan Intelligence Socio Analytics (ISA). Sistem ini memungkinkan pemantauan media secara canggih, mencakup media online, cetak, dan sosial.

Jenis data yang dikumpulkan :

- **IMA:** Indeks media online dan cetak.
- **ISA:** Indeks media sosial (Twitter, Facebook, Instagram).

Tahapan Proses Kerja IMA da ISA :

• Crawler

- Sistem bekerja melakukan skimming data di media online dan sosial.
- Untuk media online, crawler memetakan situs dan mengambil data berupa tautan berita.
- Untuk media sosial, crawler mengekstraksi unggahan, kicauan, dan konten dari berbagai platform.

• Pipeline/Anotasi NLP (Natural Language Processing)

- Data diproses lebih lanjut untuk memecahnya berdasarkan unggahan, akun, sentimen, emosi, hingga demografi.
- Data ini disimpan di database dan dialirkan untuk analisis lanjutan.

• Analytics

Tahap akhir di mana data yang telah dianalisis dapat ditampilkan dalam alat analisis IMA dan ISA.

Dengan bantuan artificial intelligence (AI), sistem ini dapat memetakan publikasi, program dan kebijakan, serta layanan BNN melalui analisis jumlah pemberitaan, tonasi berita di media massa, serta tingkat keterlibatan (engagement) di media sosial. Hasil analisis media ini, bersama dengan pengolahan data dari survei, memperkaya dan mempertajam simpulan dari riset Opini Publik ini, memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai persepsi masyarakat terhadap kinerja dan inisiatif BNN.

d. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner disusun dengan cara mengkompilasikan informasi dari para responden berdasarkan kategori berikut:

- Kelompok Umur
- Jenis Kelamin
- Pendidikan Terakhir
- Pekerjaan

Pengelompokan data ini memungkinkan analisis lebih lanjut untuk memahami profil responden dan memastikan representasi yang seimbang dari berbagai segmen masyarakat. Dengan demikian, informasi ini dapat digunakan untuk menilai validitas dan kualitas data, serta untuk memperoleh wawasan yang lebih mendalam mengenai persepsi publik terhadap BNN.

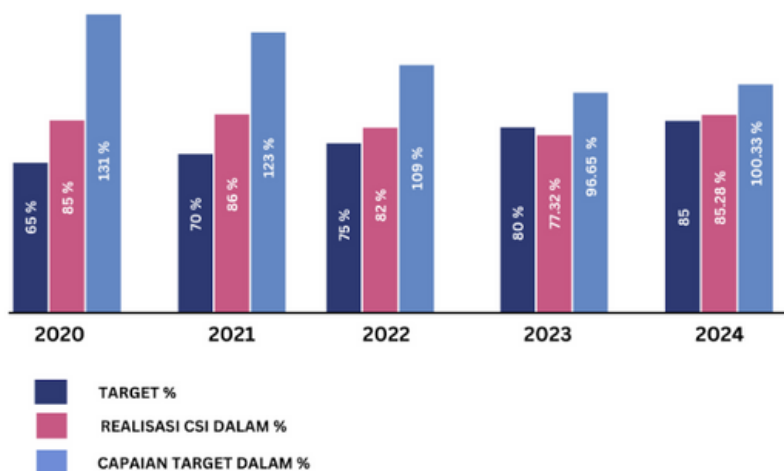
e. Hasil Pengukuran

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat **Opini Publik** terhadap Badan Narkotika Nasional (BNN) memiliki **nilai konversi** sebesar **85,28** dan **nilai Opini Publik** sebesar **3,41**, yang menandakan bahwa kinerja BNN secara keseluruhan dinilai **baik** oleh masyarakat.

Sebanyak **93,78%** masyarakat menilai bahwa **kampanye yang dilakukan BNN telah efektif** dalam menyebarkan informasi dan edukasi terkait **bahaya narkoba**, menunjukkan tingkat penerimaan dan dampak yang tinggi dari upaya BNN dalam meningkatkan kesadaran publik.

Sebanyak **65,78%** wartawan setuju bahwa **BNN telah menyampaikan informasi dan data yang akurat** secara **cepat dan jelas**, sementara **28,95%** wartawan menyatakan **sangat setuju** dengan kinerja BNN dalam hal tersebut. Hal ini menunjukkan tingkat kepercayaan yang tinggi dari media terhadap kualitas komunikasi BNN.

DIAGRAM 4.
PERBANDINGAN TARGET DAN REALISASI SERTA PERSENTASE CAPAIAN HASIL
OPINI PUBLIC TERHADAP BNN TAHUN 2020 - 2024



f. Persepsi Publik dan Wartawan terhadap BNN

1. PUBLIKASI DAN INFORMASI

No	Publik	Wartawan
Q : BNN telah melakukan upaya pencegahan, pemberantasan penyalahgunaan narkoba		
1	Sebagian besar masyarakat atau sekitar 60,67% sangat setuju bahwa BNN telah melakukan upaya pencegahan, pemberantasan penyalahgunaan narkoba	Sekitar 55,26% wartawan setuju bahwa BNN telah melakukan upaya pencegahan, pemberantasan penyalahgunaan narkoba.
Q : BNN berperan besar dalam mengurangi peredaran dan penyalahgunaan narkoba		
2	Sekitar 60,89% masyarakat sangat setuju bahwa BNN telah berperan besar dalam mengurangi peredaran dan penyalahgunaan narkoba.	Sekitar 52,63% wartawan setuju bahwa BNN telah berperan besar dalam mengurangi peredaran dan penyalahgunaan narkoba.
Q: BNN melakukan upaya secara optimal untuk mewujudkan Indonesia yang bebas dari penyalahgunaan dan peredaran gelap narkoba		
3	Mayoritas masyarakat menilai BNN telah melakukan upaya secara optimal untuk mewujudkan Indonesia yang bebas dari penyalahgunaan dan peredaran gelap narkoba.	Sebagian besar wartawan menilai BNN telah melakukan upaya secara optimal untuk mewujudkan Indonesia yang bebas dari penyalahgunaan dan peredaran gelap narkoba.
Q: BNN menjalankan fungsi publikasi melalui media massa, website dan media sosial (Instagram, Facebook, X (Twitter), TikTok, dan Youtube)		
4	Sekitar 59,33% masyarakat setuju bahwa BNN telah menjalankan fungsi publikasi melalui media massa, website dan media sosial (Instagram, Facebook, X (Twitter), TikTok, dan Youtube.	Sekitar 42,10% wartawan setuju bahwa BNN telah menjalankan fungsi publikasi melalui media massa, website dan media sosial (Instagram, Facebook, X (Twitter), TikTok, dan Youtube.
Q: BNN telah memberikan informasi terkait pengungkapan kasus-kasus narkoba yang memadai baik melalui media massa maupun media sosial BNN		
5	Sekitar 53,78% masyarakat sangat setuju bahwa BNN sudah memberikan informasi terkait pengungkapan kasus-kasus narkoba baik melalui media massa maupun media sosial BNN.	Ada sekitar 57,89% setuju bahwa BNN sudah memberikan informasi terkait pengungkapan kasus-kasus narkoba yang memadai baik melalui media massa maupun media sosial BNN.
Q: Informasi terkait BNN mudah ditemui dalam pemberitaan di media massa dan media sosial BNN		
6	Sebagian besar masyarakat mengaku mudah menemui informasi terkait BNN di media massa dan media sosial BNN.	Mayoritas wartawan menyatakan mudah menemui informasi terkait BNN dalam pemberitaan di media massa dan media sosial BNN.
Q: BNN telah menyampaikan informasi dan data yang akurat secara cepat dan jelas kepada wartawan		
7		Sekitar 65,78% wartawan setuju bahwa BNN telah menyampaikan informasi dan data yang akurat secara cepat dan jelas kepada wartawan.

2. PROGRAM DAN KEBIJAKAN BNN

No	Publik	Wartawan
Q: Program Desa Bersih Narkoba (Desa Bersinar) efektif dalam melakukan pencegahan penyalahgunaan narkoba di tengah masyarakat desa		
1	61,11% sangat setuju bahwa program Desa Bersih Narkoba (Desa Bersinar) efektif dalam melakukan pencegahan penyalahgunaan narkoba di tengah masyarakat desa. Namun, ada 0,22% masyarakat sangat tidak setuju program Desa Bersinar efektif.	Ada sekitar 39,47% setuju bahwa program Desa Bersih Narkoba (Desa Bersinar) efektif dalam melakukan pencegahan penyalahgunaan narkoba di tengah masyarakat desa.
Q: Kegiatan BNN di wilayah pesisir dan perbatasan dapat menjauhkan masyarakat dari penyalahgunaan dan peredaran gelap narkoba		
2	Sekitar 55,33% masyarakat sangat setuju bahwa kegiatan BNN di wilayah pesisir dan perbatasan dapat menjauhkan masyarakat dari penyalahgunaan dan peredaran gelap narkoba.	Sekitar 57,89% wartawan setuju bahwa kegiatan BNN di wilayah pesisir dan perbatasan dapat menjauhkan masyarakat dari penyalahgunaan dan peredaran gelap narkoba.
Q: Kampanye anti narkoba di lingkungan pendidikan telah membentengi pelajar dari penyalahgunaan narkoba		
3	Sekitar 58% masyarakat sangat setuju bahwa kampanye anti narkoba di lingkungan pendidikan telah membentengi pelajar dari penyalahgunaan narkoba.	Mayoritas wartawan atau sekitar 44,74% sangat setuju bahwa kampanye anti narkoba di lingkungan pendidikan telah membentengi pelajar dari penyalahgunaan narkoba.
Q: Program kewirausahaan BNN dorong peningkatan keterampilan masyarakat di lingkungan yang rawan penyalahgunaan narkoba		
4	Mayoritas masyarakat atau sekitar 59,33% sangat setuju bahwa program kewirausahaan BNN dorong peningkatan keterampilan masyarakat di lingkungan yang rawan penyalahgunaan narkoba.	Sekitar 60,53% setuju bahwa program kewirausahaan BNN dorong peningkatan keterampilan masyarakat di lingkungan yang rawan penyalahgunaan narkoba.
Q: Layanan rehabilitasi rawat inap dan rehabilitasi rawat jalan BNN membantu masyarakat lepas dari ketergantungan terhadap narkoba		
5	Ada 66,22% masyarakat setuju bahwa layanan rehabilitasi rawat inap dan rehabilitasi rawat jalan BNN membantu masyarakat lepas dari ketergantungan terhadap narkoba.	Mayoritas wartawan atau sekitar 42,10% setuju bahwa layanan rehabilitasi rawat inap dan rehabilitasi rawat jalan BNN membantu masyarakat lepas dari ketergantungan terhadap narkoba.
Q: Pengungkapan kasus narkoba dan penyitaan barang bukti narkoba oleh BNN menekan angka peredaran narkoba di Indonesia		
6	Sekitar 69,33% masyarakat setuju bahwa pengungkapan kasus narkoba dan penyitaan barang bukti narkoba oleh BNN menekan angka peredaran narkoba di Indonesia	Sekitar 42,10% wartawan setuju bahwa pengungkapan kasus narkoba dan penyitaan barang bukti narkoba oleh BNN menekan angka peredaran narkoba di Indonesia.
Q: Permasalahan narkoba bukan hanya tanggung jawab BNN, tapi juga membutuhkan dukungan dan peran serta seluruh elemen bangsa untuk mewujudkan Indonesia bersih narkoba		
7	Mayoritas masyarakat (65,33%) sangat setuju bahwa permasalahan narkoba bukan hanya tanggung jawab BNN, tapi juga membutuhkan dukungan dan peran serta seluruh elemen bangsa.	Mayoritas wartawan atau sekitar 68,42% sangat setuju bahwa permasalahan narkoba bukan hanya tanggung jawab BNN, tapi juga membutuhkan dukungan dan peran serta seluruh elemen bangsa untuk mewujudkan Indonesia bersih narkoba.

3. LAYANAN BNN

No	Publik	Wartawan
Q: Seluruh layanan BNN dapat dengan mudah diakses melalui website http://bnn.go.id		
1	Sekitar 64,44% masyarakat setuju bahwa seluruh layanan BNN dapat dengan mudah diakses melalui website http://bnn.go.id .	Sekitar 55,26% wartawan setuju bahwa seluruh layanan BNN dapat dengan mudah diakses melalui website http://bnn.go.id .
Q: Layanan Informasi Publik BNN melalui berbagai saluran informasi yang dimiliki BNN sudah memenuhi kebutuhan informasi masyarakat		
2	Ada 53,56% masyarakat setuju bahwa layanan informasi publik BNN melalui berbagai saluran informasi yang dimiliki BNN sudah memenuhi kebutuhan informasi masyarakat.	Ada 36,84% wartawan setuju bahwa layanan informasi publik BNN melalui berbagai saluran informasi yang dimiliki BNN sudah memenuhi kebutuhan informasi masyarakat.
Q: Pusat Laboratorium Narkotika BNN efektif dalam mendukung Pencegahan dan Pemberantasan, Penyalahgunaan dan Peredaran Gelap Narkoba		
3	Mayoritas masyarakat atau sekitar 54,67% sangat setuju bahwa pusat Laboratorium Narkotika BNN efektif dalam mendukung Pencegahan dan Pemberantasan, Penyalahgunaan dan Peredaran Gelap Narkoba. Meski begitu masih ada sekitar 0,44% masyarakat sangat tidak setuju.	Sekitar 50% sangat setuju bahwa pusat Laboratorium Narkotika BNN efektif dalam mendukung Pencegahan dan Pemberantasan, Penyalahgunaan dan Peredaran Gelap Narkoba.
Q: Layanan Institusi Penerima Wajib Lapori (IPWL) BNN bagi para pecandu narkoba mudah dijangkau		
4	Sekitar 68,44% masyarakat setuju bahwa layanan Institusi Penerima Wajib Lapori (IPWL) BNN bagi para pecandu narkoba mudah dijangkau. Namun, masih ada sekitar 0,22% masyarakat yang sangat tidak setuju.	Mayoritas wartawan atau sekitar 36,84% wartawan sangat setuju bahwa layanan Institusi Penerima Wajib Lapori (IPWL) BNN bagi para pecandu narkoba mudah dijangkau.
Q: Layanan Surat Keterangan Hasil Pemeriksaan Narkotika (SKHPN) dari BNN mudah diproses sesuai standar waktu		
5	Ada sekitar 64,67% masyarakat setuju bahwa Layanan Surat Keterangan Hasil Pemeriksaan Narkotika (SKHPN) dari BNN mudah diproses sesuai standar waktu. Kemudian, 0,44% masyarakat yang sangat tidak setuju.	Mayoritas wartawan sepakat bahwa Layanan Surat Keterangan Hasil Pemeriksaan Narkotika (SKHPN) dari BNN mudah diproses sesuai standar waktu.

Harapan Responden Publik

- Penegakan hukum yang adil dan tegas kepada pengguna dan bandar narkoba
- Reformasi sistem dan aturan tentang penyalahgunaan dan peredaran narkoba, termasuk dalam hal ini penguatan lembaga
- Lebih responsif kepada masyarakat
- Lebih kuat dan serius dalam pemberantasan pengguna dan bandar narkoba melalui kerja sama dengan pihak-pihak lainnya
- Perbanyak kampanye dan informasi tentang bahaya narkoba, secara rutin, publikasi di media massa dan media sosial
- Kerja BNN sudah cukup baik
- Pencegahan di hilir dan pemberantasan di hulu diperbanyak
- BNN dapat melibatkan masyarakat sebagai relawan untuk memberantas penyalahgunaan narkoba
- Meningkatkan sosialisasi dan pemberdayaan masyarakat untuk menangkul peredaran narkoba
- Perketat pengawasan terhadap mantan pengguna narkoba yang telah mendapat rehabilitasi dan perlunya memberikan pelatihan atau pembinaan pasca rehabilitasi
- Sosialisasi ke mahasiswa dan pelajar soal pencegahan narkoba
- Edukasi kepada masyarakat di daerah masih kurang
- BNN belum hadir langsung di tengah masyarakat
- Kerja BNN belum cukup efektif untuk memberantas narkoba di Indonesia, sehingga dibutuhkan cara baru yang lebih tepat dan efektif
- Perlunya memberikan jaminan kepada pelapor
- Publikasi penting, tapi BNN dan pemerintah juga harus memastikan
- narkoba yang sudah disita dari pelaku dimusnahkan dan tidak ada pegawai BNN yang diam-diam menyalahgunakannya
- BNN perlu membuat penyuluhan, pelatihan kerja, atau kegiatan positif lainnya untuk menghindarkan masyarakat dari paparan narkoba

Harapan Responden Wartawan

- Perbanyak diskusi publik dengan media
- Pelayanan kepada media sudah cukup bagus
- Pererat hubungan dengan media dan keterlibatan rilis atau pengungkapan narkoba dengan media
- Perbanyak rilis pengungkapan kasus atau sosialisasi pencegahan narkoba
- Konferensi pers sangat minim dan jarang dilakukan
- Permudah permohonan wawancara dan permintaan data
- Tahapan wawancara narasumber di BNN terlalu birokratis
- Lebih terbuka dan menerima semua media yang ingin melakukan peliputan di BNN

- Perbanyak edukasi di media sosial
- Tidak ada unsur news dalam pers rilis yang dibuat oleh bagian kehumasan, sebagai contoh tidak ada kutipan dari narasumber. Ini membuat wartawan kesulitan dalam menulis ulang rilis dari BNN

h. Rekomendasi

Rekomendasi Responden Publik

- Dari hasil survei menunjukkan, mayoritas responden mendapat informasi tentang narkoba, baik terkait bahaya maupun upaya pencegahannya melalui media sosial. Agar informasi tersebar luas, BNN dapat meningkatkan kualitas serta kuantitas kontennya dengan menyesuaikan kebutuhan dan preferensi setiap kelompok audience. Cukup banyak responden yang menilai BNN perlu meningkatkan kinerja bidang Pencegahan Penyalahgunaan Narkoba. Untuk itu, BNN juga dapat lebih mengaktifkan peran relawan atau pegiat antinarkoba yang sudah dimiliki dan mendorong kinerja BNN Provinsi (BBNP) dan BNN Kabupaten (BNNK).
- Mayoritas responden survei merupakan generasi milenial dan Z. Dalam hal ini, BNN dapat membuat konten-konten edukasi dalam bentuk infografis, artikel ringkas, video dokumenter, hingga kuis soal bahaya narkoba, untuk menarik perhatian dan partisipasi generasi muda.
- Seiring dengan masih adanya responden yang menganggap kampanye BNN belum cukup efektif, BNN perlu mempertimbangkan untuk lebih menggiatkan kampanyenya, baik media sosial, media massa, maupun terjun langsung ke masyarakat.
- Tingginya minat responden untuk menjadi relawan atau penggiat anti narkoba dalam melakukan kampanye, BNN dapat melibatkan langsung masyarakat baik di perkotaan, pedesaan, hingga wilayah Tertinggal, Terdepan dan Terluar (3T). Selain kampanye, keterlibatan masyarakat juga perlu ditingkatkan dalam melakukan pencegahan dan pemberantasan narkoba di Indonesia.
- Dalam melakukan kampanye penyebaran informasi dan edukasi terkait narkoba, BNN dapat melibatkan langsung masyarakat di setiap lapisan, baik di perkotaan, pedesaan, sampai wilayah-wilayah 3T. Hal ini seiring dengan sangat tingginya minat responden untuk menjadi relawan atau penggiat anti narkoba. Selain itu, masih banyak pula responden yang menganggap bahwa BNN harus lebih menggandeng masyarakat.

- Cukup banyaknya responden yang menilai bahwa BNN masih perlu meningkatkan bidang Pencegahan Penyalahgunaan Narkoba. Untuk itu, selain melibatkan langsung masyarakat seperti saran pada poin sebelumnya, BNN juga dapat lebih mengaktifkan peran relawan atau penggiat anti narkoba yang sudah dimiliki. Pada saat yang sama, agar pencegahan penyalahgunaan narkoba lebih efektif, BNN juga harus mendorong kinerja BNNP dan BNNK.
- Untuk memperdalam hasil Survei Opini Publik BNN 2024, dapat dilakukan diskusi lanjutan dalam bentuk Focus Group Discussion (FGD) sebagai penelitian kualitatif. FGD akan memberikan masukan yang berbeda karena mampu menggali persepsi narasumber lebih dalam.

Rekomendasi Responden Wartawan

- Banyak wartawan setuju bahwa BNN telah memberikan kemudahan dan menyediakan akses narasumber yang dapat dikutip sebagai sumber pemberitaan. Meski begitu, masih ada pula yang menganggap sebaliknya, bahkan ada wartawan yang memberikan kritik bahwa BNN masih cenderung birokratis dalam menanggapi permintaan wawancara dari wartawan. Oleh karena itu, BNN perlu lebih mempermudah permohonan wawancara awak media dengan jajaran petinggi BNN. Pun, BNN perlu memangkas rantai birokrasi agar wartawan dapat menerima jawaban atas pertanyaan yang diajukan dengan lebih cepat.
- BNN juga perlu mempermudah proses permohonan data dari wartawan untuk melengkapi pemberitaan mereka. Hal itu dilakukan agar media mendapatkan informasi yang tepat dan akurat.
- BNN dapat meningkatkan kuantitas diskusi publik yang membahas isu-isu terkini di bidang pemberantasan penyalahgunaan dan peredaran gelap narkoba, psikotropika, prekursor dan bahan adiktif lainnya, kecuali bahan adiktif untuk tembakau dan alkohol bersama wartawan. Diskusi publik baik berbentuk on the record (dapat direkam dan diberitakan) maupun off the record (tidak diberitakan dan hanya dijadikan sebagai background pemberitaan) dapat diselenggarakan BNN.
- BNN juga dapat menambah kuantitas konferensi pers baik untuk mengungkap hasil temuan BNN atau sekadar sebagai sarana penyebarluasan informasi dan edukasi tentang narkoba.
- Dalam menjalankan pengungkapan kasus, BNN juga bisa mengajak wartawan untuk meliput. Dengan ini, BNN tidak hanya menambah akses pemberitaan awak media, namun lebih mendekatkan diri dan mempererat hubungan dengan mereka. Setelah melakukan pengungkapan, BNN juga dapat menyebarkan rilis kegiatan tersebut kepada wartawan baik yang hadir dalam kegiatan maupun yang tidak karena berhalangan.
- BNN dapat meningkatkan informasi dan edukasi kepada wartawan tentang bahaya dan pencegahan narkoba melalui media sosial dan website.

- Untuk memperdalam hasil Survei Opini Publik BNN 2024, dapat dilakukan diskusi lanjutan dalam bentuk Focus Group Discussion (FGD) dengan peserta wartawan dari media massa nasional dan daerah, sebagai penelitian kualitatif. FGD akan memberikan masukan yang berbeda karena mampu menggali persepsi narasumber lebih dalam sekaligus menjadi media mapping bagi BNN.

B. Realisasi Anggaran

Dalam rangka mencapai sasaran tersebut diatas, Biro Humas dan Protokol BNN Tahun Anggaran 2024 didukung dengan anggaran sebesar Rp. 5.636.521.000,- (Lima Milyar Enam Ratus Tiga puluh Enam Juta Lima Ratus Dua Puluh Satu Ribu Rupiah).

Realisasi anggaran Biro Humas dan Protokol BNN T.A. 2024 sebesar Rp. 5.597.534.586,- (Lima Milyar Lima Ratus Sembilan Puluh Tujuh Juta Lima Ratus Tiga Puluh Empat Ribu Lima Ratus Delapan Puluh Enam Rupiah) atau dalam prosentase penyerapan anggaran sebesar 99,31 % dengan rincian anggaran dan realisasi sebagai berikut:

TABEL 12
REALISASI ANGGARAN TAHUN 2024

NO	OUTPUT	ANGGARAN (Rp)	REALISASI (Rp)	%
1	Layanan Hubungan Masyarakat dan Informasi	Rp. 3.884.651.000,-	Rp. 3.857.538.495,-	99,30 %
2	Layanan Protokoler	Rp. 1.751.870.000,-	Rp. 1.739.996.091,-	99,32 %

- 1.Layanan hubungan masyarakat dan informasi didukung alokasi pagu anggaran sebesar Rp. 3.884.651.000,- dengan realisasi anggaran yang terserap mencapai 99,30 % atau sejumlah Rp. 3.857.538.495,-
- 2.Layanan Protokoler didukung alokasi pagu anggaran sebesar Rp. 1.751.870.000,- dengan realisasi anggaran yang terserap mencapai 99,32 % atau sejumlah Rp. 1.739.996.091,-.

A. Kesimpulan

Berdasarkan Perjanjian Kinerja yang telah ditetapkan Biro Humas dan Protokol Tahun 2024 dengan sasaran kegiatan yaitu meningkatnya fungsi layanan publikasi kelembagaan dan keprotokoleran yang optimal, dapat disimpulkan bahwa indeks kepuasan layanan kehumasan dan persentase tingkat kepuasan layanan protokoler dapat dicapai dari target yang ditetapkan, yaitu :

TABEL 13
INDEKS LAYANAN KEHUMASAN

NO	INDIKATOR KINERJA	TARGET INDEKS	REALISASI INDEKS	CAPAIAN TARGET DALAM %	REALISASI CSI DALAM %	KET
1	Indeks Kepuasan layanan kehumasan	3.71	4,04	109 %	80,72 %	Dalam Kategori Puas

TABEL 14
PERSENTASE TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN KEPROTOKOLAN

NO	INDIKATOR KINERJA	TARGET	REALISASI dalam %	KET
1	Presentase tingkat kepuasan layanan protokoler	86,5 %	86,02 %	Dalam Kategori sangat Puas



Pencapaian target indikator kinerja indeks layanan kehumasan dan persentase tingkat kepuasan pelayanan keprotokoleran telah dapat dicapai sesuai yang ditargetkan. Adapun beberapa faktor yang mengungkit keberhasilan pencapaian sasaran kinerja tersebut di atas antara lain disebabkan adanya peningkatan prosedur pelayanan publikasi dan media sosial, peningkatan prosedur akses hasil peliputan, dokumentasi dan perpustakaan, peningkatan kecepatan dalam penayangan hasil dalam publikasi dan media sosial, peningkatan kualitas hasil peliputan, dokumentasi dan perpustakaan., peningkatan kualitas publikasi di media sosial dan media lainnya, peningkatan kecepatan pelayanan petugas peliputan, dokumentasi dan perpustakaan, peningkatan kerapihan petugas kehumasan, peningkatan kesopanan dan keramahan petugas kehumasan, peningkatan akses persyaratan pelayanan protokoleran

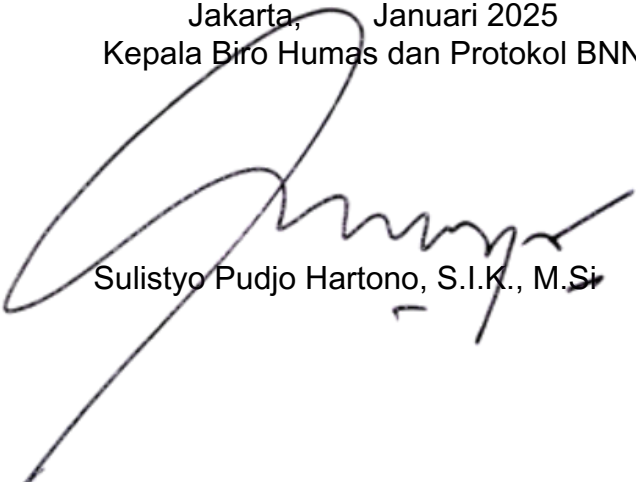
dan hubungan antar lembaga, peningkatan tanggap dalam koordinasi protokol antar K/L, peningkatan responsif terhadap kritik dan saran pimpinan, dan peningkatan pelayanan terhadap pengamanan pimpinan.

Selain itu pada tataran opini publik, hasil akhir capaian sebesar memiliki nilai konversi sebesar 85,28 % dan nilai Opini Publik sebesar 3,41 atau memiliki kinerja Baik, Kinerja Unit Pelayanan : Baik, yang mengindikasikan bahwa sebagian besar masyarakat memberikan opini positif terkait kelembagaan BNN. Hasil ini menunjukkan tren positif dari tahun ketahun, hal tersebut merupakan indikasi kegiatan yang dilakukan telah pada posisi yang sesuai. Hal tersebut sejalan dengan indikator kinerja output di level eselon dua yang juga berada pada posisi yang baik.

B. Saran

1. Perlu pengembangan organisasi Biro Humas dan Protokol BNN hingga ke wilayah (BNNP/BNNK/Kota), untuk mendukung pelaksanaan kegiatan kehumasan daerah.
2. Dikarenakan pengisian DSP Biro Humas dan Protokol BNN masih jauh dari yang diharapkan maka perlunya adanya penambahan personil dalam mendukung kegiatan pelayanan kehumasan dan keprotokoleran, dengan melakukan koordinasi dengan Biro SDM AO perihal peta jabatan dan DSP.
3. Melakukan koordinasi dengan Kemenkomdigi perihal usulan fungsional kehumasan di BNN, baik pusat dan daerah.
4. Menyenggarakan kegiatan sosialisasi tentang kehumasan bersama dengan Kemenkomdigi
5. Perlu segera dilaksanakan bimbingan teknis bagi Pranata Humas di Biro Humas dan Protokol guna peningkatan kompetensi dan kinerja kehumasan.
6. Perlu adanya peningkatan pemanfaatan teknologi informasi sebagai media komunikasi masyarakat guna tersosialisasinya kelembagaan BNN.
7. Peningkatan sarana, prasarana dan anggaran Biro Humas dan Protokol.
8. Selalu melakukan koordinasi dengan Kementerian dan Lembaga lainnya guna kelancaran kegiatan BNN

Jakarta, Januari 2025
Kepala Biro Humas dan Protokol BNN


Sulistyo Pudjo Hartono, S.I.K., M.Si