

# LAPORAN KINERJA

INSTANSI PEMERINTAH

# 2024

SEKRETARIAT UTAMA  
BNN



# BNN



# KATA PENGANTAR



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga Sekretariat Utama Badan Narkotika Nasional dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Kinerja Tahun 2024. Laporan Kinerja merupakan salah satu produk Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) yang bertujuan memperbaiki kinerja organisasi yang harus terus menerus dilakukan guna mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang akuntabel dan transparan.



Penyusunan Laporan Kinerja Settama BNN Tahun Anggaran 2024 disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugas, fungsi dan tata kerjanya serta sebagai parameter dalam mengukur tingkat keberhasilan dan kegagalan kinerja pelaksanaan program dan kegiatan Settama BNN selama Tahun Anggaran 2024. Selain itu laporan kinerja juga dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk perencanaan program dan kegiatan di masa yang akan datang, dengan tujuan agar pelaksanaan tugas di lingkungan Settama BNN untuk mendukung Organisasi BNN dalam mewujudkan pemerintahan yang baik (*Good Governance*) dan pemerintahan yang bersih (*Clean Government*).

Demikian laporan kinerja ini disusun semoga dapat menjadi referensi dalam pengambilan kebijakan/keputusan menetapkan program/kegiatan yang lebih terarah, efektif, berdaya guna dan berhasil guna pada tahun-tahun mendatang. Kami menyadari bahwa laporan ini belum sempurna, kami mengharapkan segala saran masukan dan kritik membangun guna perbaikan kinerja Settama BNN maupun dalam penyusunan laporan kinerja di masa mendatang.

Jakarta, Februari 2025

Sekretaris Utama BNN

Tantan Sulistyana, S.H., S.I.K., M.M.

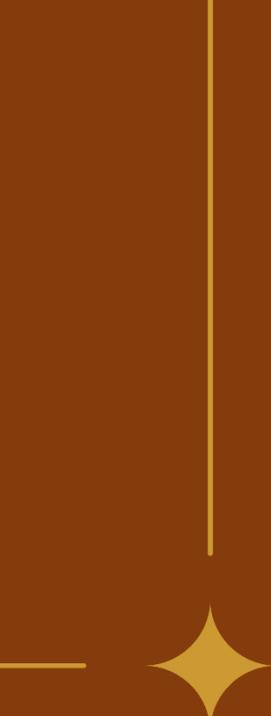
# IKHTISAR EKSEKUTIF



## IKHTISAR EKSEKUTIF

Pada Tahun 2024, Sekretariat Utama (Settama) BNN memperoleh pagu anggaran awal sebesar Rp513,665,954,000,- yang kemudian seiring adanya kebijakan blokir dan relaksasi *Automatic Adjustment*, juga pergeseran pagu antar satuan kerja dan blokir sisa perjalanan dinas sehingga pada akhir tahun anggaran secara total menjadi Rp512,209,479,000,-. Sampai dengan 31 Desember 2024, realisasi anggaran BNN sebesar Rp500,047,276,627,- atau sebesar 97,63%.

Dalam perencanaan strategis 2020-2024, Settama BNN telah menetapkan 1 (satu) Sasaran Program, yaitu *Meningkatnya tata kelola pemerintahan yang baik di lingkungan Badan Narkotika Nasional*. Pencapaian kinerja Sasaran Program tersebut pada Tahun 2024 digambarkan melalui hasil pengukuran 3 (tiga) indikator kinerja, yaitu Nilai Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP) BNN sebesar 69,22 dari target yang ditetapkan sebesar 71; indikator Indeks Kepuasan Layanan Organisasi sebesar 86,38 dari target yang ditetapkan sebesar 90; dan indikator Opini Kepercayaan Publik terhadap BNN sebesar 85,3 dari target yang ditetapkan sebesar 79. Rata-rata capaian ketiga indikator tersebut dihitung sebesar 100,48% dengan capaian pada masing-masing indikator kinerja tersebut berkategori Baik.



**DAFTAR ISI,  
DAFTAR TABEL, DAN  
DAFTAR GAMBAR**



## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
IKHTISAR EKSEKUTIF .....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. GAMBARAN UMUM .....	2
B. DASAR HUKUM.....	3
C. TUGAS DAN FUNGSI ORGANISASI SERTA STRUKTUR ORGANISASI .....	3
BAB II PERENCANAAN DAN PERJANJIAN KINERJA .....	6
A. RENCANA STRATEGIS .....	7
B. RENCANA KERJA .....	9
C. PERJANJIAN KINERJA.....	11
BAB III AKUNTABILITAS KINERJA.....	14
A. CAPAIAN KINERJA DAN ANALISIS .....	15
B. AKUNTABILITAS KEUANGAN.....	30
BAB IV PENUTUP.....	32
A. KESIMPULAN .....	33
B. SARAN .....	33
LAMPIRAN .....	v

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Sebaran Jumlah Pegawai di lingkungan Settama BNN .....	5
Tabel 2. 2 Program, Kegiatan, dan Target Kinerja Settama BNN 2020-2024.....	8
Tabel 2. 3 Sasaran, Indikator Kinerja, Penetapan Target Kinerja, Serta Kebutuhan Pendanaan Settama BNN Tahun 2024.....	11
Tabel 2. 4 Perjanjian Kinerja Sekretariat Utama Tahun 2024 .....	12
Tabel 3. 1 Capaian Sasaran Program Sekretariat Utama BNN Tahun 2024 .....	15
Tabel 3. 2 Hasil Evaluasi SAKIP Tahun 2024.....	19
Tabel 3. 3 Perbandingan Capaian Nilai SAKIP Tahun 2024 dan Target Pada Renstra Tahun 2024.....	19
Tabel 3. 4 Capaian Indeks Kepuasan Penyelenggaraan Organisasi Tahun 2024 .....	22
Tabel 3. 5 Realisasi 3 layanan pembentuk nilai Indeks Layanan Kepuasan Layanan Organisasi Tahun 2024.....	23
Tabel 3. 6 Perbandingan Antara Capaian Indeks Kepuasan Penyelenggaraan Organisasi Tahun 2024 dan Target Pada Renstra Tahun 2024 .....	23
Tabel 3. 7 Perbandingan capaian Nilai Indeks Kepuasan Penyelenggaraan Organisasi Tahun 2020-2024 .....	24
Tabel 3. 8 Nilai Indeks Per Layanan Tahun 2024.....	24
Tabel 3. 9 Hasil Penilaian Layanan Bidang Keuangan Tahun 2024 .....	27
Tabel 3. 10 Capaian Opini Kepercayaan Publik Terhadap BNN Tahun 2024 .....	28
Tabel 3. 11 Perbandingan Capaian Opini Kepercayaan Publik Terhadap Tahun 2024 dengan Tahun 2023 .....	29
Tabel 3. 12 Perbandingan antara Capaian Opini Kepercayaan Publik Terhadap BNN Tahun 2024 dengan Target Tahun 2024 yang Terdapat pada Renstra .....	29
Tabel 3. 13 Perbandingan antara Capaian Opini Kepercayaan Publik Terhadap BNN Tahun 2022- 2024 .....	29
Tabel 3. 14 Realisasi Anggaran Settama BNN Per Jenis Kegiatan Tahun Anggaran 2024.....	31

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Struktur Sekretariat Utama BNN.....	4
Gambar 3. 2 Perbandingan Nilai AKIP BNN Tahun 2016-2024 dengan Nilai Rata-Rata Nasional.....	20
Gambar 3. 1 Perbandingan Nilai AKIP BNN Tahun 2016-2024 .....	20

# BAB I

# PENDAHULUAN



## BAB I PENDAHULUAN

### A. GAMBARAN UMUM

Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah merupakan instrumen yang digunakan instansi pemerintah dalam mempertanggungjawabkan keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan misi organisasi, yang terdiri dari berbagai komponen namun merupakan satu kesatuan, yaitu Perencanaan Kinerja, Pengukuran Kinerja, dan Evaluasi Akuntabilitas Kinerja Internal. Hal tersebut selaras dengan ketentuan yang diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah dan Peraturan Menteri 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. Kedua peraturan tersebut mengamanatkan bahwa setiap instansi pemerintah wajib mempertanggungjawabkan tugas pokok dan fungsi yang dilaksanakan dalam bentuk Laporan Akuntabilitas Kinerja. Hal ini merupakan bagian dari implementasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah guna mendorong terwujudnya sebuah pemerintahan yang baik (*good governance*) di Indonesia.

Sebagaimana diatur 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, Sekretariat Utama (Settama) BNN sebagai salah satu Unit Kerja Eselon I di lingkungan BNN memiliki tugas melaksanakan koordinasi pelaksanaan tugas, pembinaan, dan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unit organisasi di lingkungan BNN. Selain itu Settama BNN juga bertanggung jawab dalam penyelenggaraan administrasi untuk mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi BNN secara efektif, efisien, transparan dan akuntabel yang dilayani oleh sumber daya manusia yang profesional.

Sebagai unit kerja maka Settama BNN juga memiliki kewajiban untuk menyusun laporan kinerja sebagai bentuk pertanggungjawaban kinerja yang telah diperjanjikan oleh Sekretaris Utama BNN. Laporan Kinerja Settama BNN Tahun 2024 menyajikan informasi tentang capaian kinerja dan evaluasi serta analisisnya. Selain bentuk pertanggungjawaban kinerja juga untuk memberikan informasi kepada publik atas kinerja yang telah dicapai, serta sebagai upaya perbaikan berkesinambungan untuk meningkatkan kinerja Settama BNN.

## **B. DASAR HUKUM**

1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2006 tentang Pelaporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah;
4. Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 Tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;
5. Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Nomor 53 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Perjanjian Kinerja, Pelaporan Kinerja dan Tata Cara Reviu atas Laporan Kinerja Instansi Pemerintah;
6. Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Nomor 88 Tahun 2021 tentang Evaluasi Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;
7. Peraturan Menteri Perencanaan Pembangunan Nasional/Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Nasional Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2023 tentang Tentang Tata Cara Penyusunan Rencana Strategis Kementerian/Lembaga Tahun 2025-2029;
8. 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;
9. Peraturan Kepala Badan Narkotika Nasional Nomor 5 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Sistem Akuntabilitas Instansi Pemerintah di Lingkungan BNN.

## **C. TUGAS DAN FUNGSI ORGANISASI SERTA STRUKTUR ORGANISASI**

Settama BNN merupakan unsur pembantu pimpinan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala BNN. Hal tersebut diatur dalam Peraturan Badan Narkotika Nasional Nomor 5 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Narkotika Nasional yang saat ini telah diubah dengan Peraturan Badan Narkotika Nasional Nomor 1 Tahun 2022.

Settama BNN memiliki tugas melaksanakan koordinasi pelaksanaan tugas, pembinaan, dan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unit organisasi di lingkungan BNN. Dalam melaksanakan tugasnya, Sekretariat Utama menyelenggarakan fungsi:

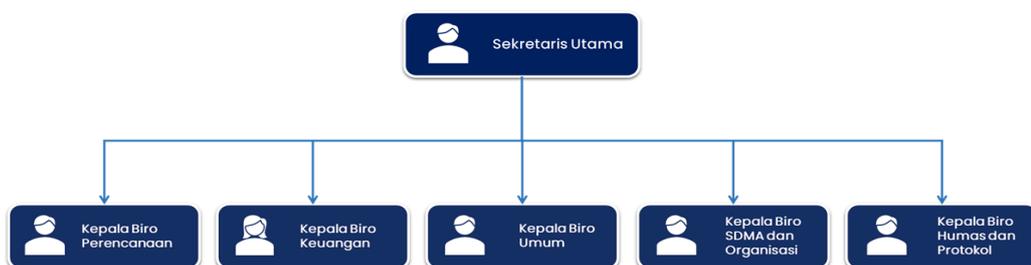
1. pengoordinasian kegiatan di lingkungan BNN;
2. pengoordinasian, penyinkronisasian, dan pengintegrasian dalam penyusunan perencanaan program dan anggaran di lingkungan BNN;
3. pembinaan dan pemberian dukungan administrasi yang meliputi ketatausahaan, kepegawaian, keuangan, kerumahtanggaan, arsip, dan dokumentasi di lingkungan BNN;

4. pembinaan dan penyelenggaraan organisasi dan tata laksana serta hubungan masyarakat;
5. penyelenggaraan pengelolaan barang milik/kekayaan negara;
6. pengoordinasian, penyinkronisasian, dan pengintegrasian dalam pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kebijakan nasional di bidang P4GN; dan
7. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala BNN.

Settama BNN terdiri dari 5 (lima) unit kerja, yaitu:

1. Biro Perencanaan mempunyai tugas melaksanakan penyusunan kebijakan nasional di bidang P4GN dan strategi BNN, dan sinkronisasi dan integrasi penyusunan program dan anggaran, serta evaluasi dan penyusunan laporan;
2. Biro Sumber Daya Manusia Aparatur dan Organisasi mempunyai tugas melaksanakan penyiapan pembinaan dan pemberian dukungan administrasi kepegawaian, dan penyiapan pembinaan dan penyelenggaraan organisasi dan tata laksana;
3. Biro Keuangan mempunyai tugas melaksanakan pengeluaran dan penerimaan anggaran, proses dan pembayaran belanja pegawai serta pelaksanaan monitoring dan evaluasi;
4. Biro Umum mempunyai tugas melaksanakan pemberian dukungan ketatausahaan, kerumahtanggaan, logistik, dan pengelolaan barang milik/kekayaan negara; dan
5. Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol mempunyai tugas melaksanakan pembinaan hubungan masyarakat, pengelolaan layanan informasi dan perpustakaan, urusan protokol dan hubungan antar lembaga.

Struktur Settama BNN, sebagaimana gambar berikut:

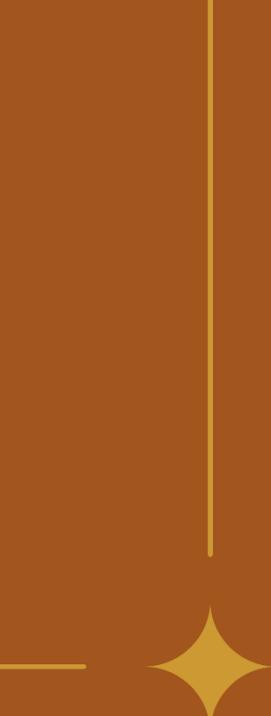


**Gambar 1. 1 Struktur Sekretariat Utama BNN**

Dalam melaksanakan tugas dan fungsi Settama BNN didukung oleh Pegawai sebanyak 279 (dua ratus lima puluh lima) pegawai. Pegawai Settama tersebut terdiri dari PNS, CPNS, Polri, PPPK, dan PPNP yang tersebar di 5 (lima) biro di lingkungan Settama BNN. Berikut disajikan data pegawai di lingkungan Settama BNN sebagai berikut:

**Tabel 1. 1 Sebaran Jumlah Pegawai di lingkungan Settama BNN**

Unit Kerja	Jenis Pegawai				Total
	PNS	Polri	PPNP	PPP	
1	2	3	4	5	6
Biro Perencanaan	38	1	4	2	45
Biro SDM dan Organisasi	56	4	14		78
Biro Keuangan	39	1	8		48
Biro Umum	51	6			57
Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol	17	9	22	3	51



# **BAB II**

# **PERENCANAAN DAN**

# **PERJANJIAN**

# **KINERJA**



## BAB II PERENCANAAN DAN PERJANJIAN KINERJA

### A. RENCANA STRATEGIS

Rencana Strategis (Renstra) adalah dokumen perencanaan yang berorientasi pada hasil yang ingin dicapai dan berisi penjelasan mengenai strategi atau arahan sebagai dasar dalam mengambil keputusan. Periode Renstra adalah 5 tahun, yang merupakan penjabaran dari Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN). Kementerian/lembaga dalam menyusun Renstra wajib mempedomani Peraturan Menteri Perencanaan Pembangunan Nasional/Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Nasional Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2023 tentang Tentang Tata Cara Penyusunan Rencana Strategis Kementerian/Lembaga Tahun 2025-2029. Dalam sistem akuntabilitas kinerja instansi pemerintah, perencanaan strategis merupakan langkah awal yang harus dilakukan agar mampu menjawab tuntutan lingkungan strategis lokal, nasional, dan global serta tetap berada dalam tata Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Penyusunan Renstra Settama BNN memiliki tujuan sebagai acuan dalam mengoperasionalkan rencana kegiatan dengan membuat beberapa substansi utama, antara lain visi dan misi, tujuan, strategi, kebijakan, program, dan dilengkapi dengan kegiatan yang disesuaikan dengan tugas dan fungsi Settama BNN. Dengan pendekatan perencanaan strategis yang jelas dan terukur, instansi pemerintah dapat menyelaraskan visi dan misinya dengan potensi, peluang dan kendala yang dihadapi dalam upaya peningkatan akuntabilitas kinerja.

#### 1. Visi Settama:

Settama BNN sebagai unsur pembantu pimpinan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala BNN memiliki visi yang sama dengan Visi BNN yaitu **“Mewujudkan masyarakat yang terlindungi dan terselamatkan dari kejahatan narkoba dalam rangka menuju Indonesia Maju yang berdaulat, mandiri, dan berkepribadian, berdasarkan gotong-royong”**. Visi BNN 2020–2024 tersebut merupakan rumusan umum mengenai keadaan yang ingin dicapai oleh BNN pada akhir periode perencanaan. Keseluruhan unit kerja termasuk Settama BNN perlu mendasari visi BNN secara terpusat untuk mencapai tujuan bersama.

#### 2. Misi Settama

Sebagai upaya dalam mendukung keberhasilan Visi BNN 2020–2024, misi Settama BNN memiliki keterkaitan erat dengan tugas dan fungsinya, yaitu: **“Mengembangkan dan memperkuat kapasitas kelembagaan”**. Misi tersebut selaras dengan arah gerak pengembangan organisasi BNN untuk periode 2018–2025 sebagaimana tercantum dalam

dokumen *Grand Design* BNN 2018–2045, yaitu ”menata dan menguatkan manajemen internal untuk menjadi organisasi yang tangguh, profesional, dan terpercaya”.

### 3. Tujuan

Visi dan misi BNN tersebut kemudian dijabarkan oleh Settama BNN ke dalam tujuan yang ingin dicapai yaitu: **“Mewujudkan transformasi pelayanan publik yang berkualitas”**. Tujuan tersebut merepresentasikan kinerja kelembagaan yang harus berorientasi pada hasil yang dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Penguatan kapasitas kelembagaan akan memberikan titik-titik transformasi yang berdampak terhadap peningkatan pelayanan publik. Oleh karena itu, keberhasilan pencapaian tujuan tersebut diukur dengan indikator Indeks Pelayanan Publik BNN.

### 4. Sasaran

Kondisi ideal merupakan tolok ukur pencapaian tujuan yang ingin dicapai dan telah dirumuskan dalam sasaran strategis: **“Terwujudnya manajemen organisasi yang profesional, produktif, dan proporsional, serta berkinerja tinggi”** dengan indikator **Indeks Reformasi Birokrasi BNN**. Sasaran strategis tersebut mencerminkan keberfungsian hasil (*outcome*) dari pelaksanaan program dukungan manajemen di lingkungan BNN. Adapun sasaran program yang merepresentasikan *outcome* dari pelaksanaan tugas dan fungsi Settama BNN, yaitu: **“Terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik di lingkungan BNN”** Keberhasilan pencapaian sasaran program tersebut diukur dengan indikator Nilai AKIP BNN, Indeks Kepuasan Penyelenggaraan Organisasi, serta Opini Kepercayaan Publik terhadap BNN. Sasaran Program dan kegiatan beserta indikator yang menjadi tanggung jawab Settama BNN, sebagai berikut:

**Tabel 2. 1 Program, Kegiatan, dan Target Kinerja Settama BNN 2020-2024**

Program/ Kegiatan	Sasaran Program/ Kegiatan	Indikator Kinerja Program/ Kegiatan	Target					Unit Kerja Penanggung Jawab
			2020	2021	2022	2023	2024	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Program Dukungan Manajemen	Terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik di lingkungan BNN	Nilai Akuntabilitas Kinerja BNN (AKIP)	65	70	75	78	80	Settama BNN
		Indeks Kepuasan Penyelenggaraan Organisasi	80	81	82	83	84	
		Opini Kepercayaan Publik terhadap BNN	65	70	75	80	85	
Penyusunan dan Pengembangan Rencana Program dan Anggaran BNN	Meningkatnya proses manajemen kinerja secara efektif dan efisien	Nilai Kinerja Anggaran BNN	80	82	84	86	90	Biro Perencanaan

Program/ Kegiatan	Sasaran Program/ Kegiatan	Indikator Kinerja Program/ Kegiatan	Target					Unit Kerja Penanggung Jawab
			2020	2021	2022	2023	2024	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Pengembangan Organisasi, Tatalaksana, dan Sumber Daya Manusia	Meningkatnya pengelolaan SDM, organisasi dan tatalaksana yang efektif	Indeks Kepuasan Penyelenggaraan Layanan Kepegawaian	3.1	3.1	3.3	3.4	3.5	Biro SDM dan Organisasi
		Persentase penilaian atas efektivitas penataan tatalaksana	74 %	78 %	82 %	86 %	90 %	
Pembinaan Administrasi dan Pengelolaan Keuangan	Meningkatnya tata kelola administrasi keuangan yang sesuai prosedur	Nilai kualitas laporan keuangan satuan kerja	100	100	100	100	100	Biro Keuangan
		Indeks Kepatuhan Pembayaran Belanja Pegawai	4	4	4	4	4	
Penyelenggaraan Ketatausahaan, Rumah Tangga dan Pengelolaan Sarana dan Prasarana	Meningkatnya pelayanan umum secara maksimal	Indeks Kualitas Penyelenggaraan Ketatausahaan	3	3.1	3.2	3.3	3.4	Biro Umum
		Indeks Kualitas Pengadaan dan Pengelolaan Barang/ Jasa	3	3.1	3.2	3.3	3.4	
Penyelenggaraan Kehumasan dan Keprotokolan Meningkatkan fungsi layanan publikasi	Meningkatnya fungsi layanan publikasi kelembagaan dan keprotokolan yang optimal	Indeks Layanan Kehumasan	3	3.5	4	4.5	5	Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol
		Persentase Tingkat Kepuasan Pelayanan Keprotokolan	80 %	85 %	87 %	90 %	92 %	

## B. RENCANA KERJA

Settama BNN menetapkan rencana kerja 2024 sesuai dengan kebijakan dan strategi yang telah ditetapkan, dengan mempedomani Renja BNN Tahun 2024. Alokasi anggaran Settama BNN tercakup pada Program Dukungan Manajemen dengan sasaran program **"Terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik di lingkungan BNN"**. Alokasi anggaran untuk kegiatan layanan yang dilakukan oleh Settama pada Tahun Anggaran 2024, memiliki beberapa fokus sebagai berikut:

1. Tata Kelola Reformasi Birokrasi dengan melakukan penguatan fungsi Tim Pelaksana RB (General/Tematik), Tim Evaluator Internal, dan Sekretariat dalam memantau, mengevaluasi, serta memfasilitasi pelaksanaan RB pada unit kerja serta memastikan berjalannya tindak-lanjut perbaikan.
2. Akuntabilitas dengan melakukan:
  - a. redesain penjenjangan kinerja dari level jabatan tertinggi hingga level operasional yang memenuhi prinsip logis dan menjawab kondisi permasalahan dihadapi, serta

- memanfaatkan desain penjenjangan kinerja hasil perbaikan tersebut sebagai dasar untuk menyempurnakan perencanaan kinerja secara keseluruhan;
- b. Melakukan pemantauan dan evaluasi capaian kinerja yang tidak hanya berfokus pada anggaran, namun juga kinerja, sehingga terjadi konsistensi antara perencanaan, pengukuran, dan capaian kinerja;
  - c. Memanfaatkan hasil pengukuran kinerja sebagai alat pertimbangan dalam penentuan strategi dan target kinerja ke depan, pola pengembangan kompetensi, dan mutasi rotasi pegawai;
  - d. Menggunakan informasi dalam laporan kinerja untuk perbaikan perencanaan kinerja tahun berikutnya;
  - e. Melakukan pengembangan kapasitas aparatur pengelola akuntabilitas di lingkungan BNN.
3. Penguatan Organisasi dan Tata Kerja;
    - a. Melakukan evaluasi kelembagaan terkait penguatan peran dan fungsi instansi vertikal BNN dalam rangka perluasan wilayah pelayananan P4GN;
    - b. Melakukan agenda percepatan penerapan sistem kerja baru dengan menerbitkan dan mensosialisasikan Peraturan Kepala BNN tentang Sistem Kerja di Lingkungan BNN kepada seluruh satuan/unit kerja pusat dan vertikal serta menyusun/menyesuaikan proses bisnis berdasarkan penerapan sistem kerja baru.
  4. Manajemen Kepegawaian dengan melakukan penguatan dan pengawasan penerapan sistem merit, terutama pada agenda transformasi pengelolaan kinerja ASN, penataan jabatan fungsional, serta manajemen talenta di lingkungan BNN.
  5. Pengelolaan Keuangan dengan meningkatkan kualitas kinerja pelaksanaan anggaran dengan menjaga keselarasan antara realisasi penyerapan anggaran dan Rencana Penarikan Dana (RPD). Selain itu juga diperlukan pemenuhan kebutuhan dan pengembangan kualitas Sumber Daya Manusia Pengelola Keuangan APBN dan Analisis Pengelolaan Keuangan APBN.
  6. Sarana dan Prasarana Perkantoran dengan melakukan peremajaan sarana perkantoran yang dalam kondisi kurang layak pakai; dan mengupayakan pembangunan kantor unit vertikal BNN berkonsep gedung layanan terpadu P4GN melalui skema Kerjasama Pemerintah dan Badan Usaha (KPBU);
  7. Kehumasan dengan melakukan pemenuhan kebutuhan dan pengembangan kualitas sumber daya kehumasan pada unit kerja vertikal BNN.

Adapun sasaran, indikator kinerja, penetapan target kinerja, serta kebutuhan pendanaan Settama BNN Tahun 2024, sebagai berikut:

**Tabel 2. 2 Sasaran, Indikator Kinerja, Penetapan Target Kinerja, Serta Kebutuhan Pendanaan Settama BNN Tahun 2024**

Program/ Kegiatan	Sasaran Program/ Kegiatan	Indikator Kinerja Program/Kegiatan	Target Kinerja	Kebutuhan Pendanaan (Ribu)
1	2	3	4	5
Program Dukungan Manajemen	Terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik di lingkungan BNN	Nilai Akuntabilitas Kinerja BNN (AKIP)	70	Rp 1.009.849.627
		Indeks Kepuasan Penyelenggaraan Organisasi	84	
		Opini Kepercayaan Publik terhadap BNN	85	
Penyusunan dan Pengembangan Rencana Program dan Anggaran BNN	Meningkatnya proses manajemen kinerja secara efektif dan efisien	Nilai Kinerja Anggaran BNN	94	Rp 17.865.671
Pengembangan Organisasi, Tatalaksana, dan Sumber Daya Manusia	Meningkatnya pengelolaan SDM, organisasi dan tatalaksana yang efektif	Indeks Kepuasan Penyelenggaraan Layanan Kepegawaian	3,5	Rp 18.378.994
		Persentase penilaian atas efektivitas penataan tatalaksana	90%	
Pembinaan Administrasi dan Pengelolaan Keuangan	Meningkatnya tata kelola administrasi keuangan yang sesuai prosedur	Nilai kualitas laporan keuangan satuan kerja	100%	Rp 585.383.140
		Indeks Kepatuhan Pembayaran Belanja Pegawai	4	
Penyelenggaraan Ketatausahaan, Rumah Tangga dan Pengelolaan Sarana dan Prasarana	Meningkatnya pelayanan umum secara maksimal	Indeks Kualitas Penyelenggaraan Ketatausahaan	3,4	Rp 373.945.377
		Indeks Kualitas Pengadaan dan Pengelolaan Barang/ Jasa	3,4	
Penyelenggaraan Kehumasan dan Keprotokolan	Meningkatnya fungsi layanan publikasi kelembagaan dan keprotokolan yang optimal	Indeks Layanan Kehumasan	3,67	Rp 14.276.445
		Persentase Tingkat Kepuasan Pelayanan Keprotokolan	86,5 %	

### C. PERJANJIAN KINERJA

Perjanjian Kinerja Settama BNN merupakan dokumen yang berisikan penugasan dari Kepala BNN untuk melaksanakan Program atau Kegiatan yang disertai dengan indikator kinerja dan target. Melalui Perjanjian Kinerja diharapkan dapat mewujudkan komitmen Settama BNN atas kinerja yang terukur berdasarkan tugas, fungsi dan wewenang serta sumber daya yang ada pada Settama BNN. Secara umum tujuan penyusunan PK sebagai berikut

1. memberikan informasi kinerja yang terukur kepada atas kinerja yang telah dan seharusnya dicapai;
2. sebagai upaya perbaikan berkesinambungan dalam meningkatkan kinerja Settama BNN;
3. sebagai wujud nyata komitmen dalam meningkatkan integritas, akuntabilitas, transparansi, dan kinerja aparatur;
4. menciptakan tolok ukur kinerja sebagai dasar evaluasi kinerja;
5. sebagai dasar penilaian keberhasilan atau kegagalan pencapaian tujuan dan sasaran organisasi;
6. sebagai dasar untuk melakukan monitoring, evaluasi, dan supervisi atas perkembangan atau kemajuan kinerja Settama BNN.

Perjanjian Kinerja merupakan langkah awal dan komitmen dalam pencapaian target dari setiap pelaksanaan tugas dan fungsi. Oleh karena itu perlu melakukan perencanaan yang baik dan pelaksanaan kegiatan yang dapat dipertanggungjawabkan. Integritas dari setiap pelaksanaan kinerja yang dilakukan perlu ditunjukkan, sehingga dapat diperoleh pencapaian yang bermutu dan berkualitas.

Perjanjian Kinerja Settama BNN disusun dengan memperhatikan dokumen Rencana Strategis BNN Tahun 2020-2024, Rencana Kerja Tahun 2024 dan Rencana Kerja dan Anggaran Tahun 2024 serta mempertimbangkan capaian kinerja Tahun 2023. Berikut Sasaran, indikator dan target kinerja Settama BNN pada dokumen Perjanjian Kinerja Tahun 2024 sebagaimana tabel di bawah ini:

**Tabel 2. 3 Perjanjian Kinerja Sekretariat Utama Tahun 2024**

No.	Sasaran Program	Indikator Kinerja	Target
1	2	3	4
1	Terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik di lingkungan Badan Narkotika Nasional	Nilai Akuntabilitas Kinerja BNN (AKIP)	71
2	Terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik di lingkungan Badan Narkotika Nasional	Indeks Kepuasan Penyelenggaraan Organisasi	90
3	Terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik di lingkungan Badan Narkotika Nasional	Opini Kepercayaan Publik terhadap BNN	79

Untuk mencapai seluruh target yang sudah ditetapkan dalam Perjanjian Kinerja, Settama BNN mendapatkan anggaran sebesar Rp. 513,665,954,000,- (Lima Ratus Tiga Belas Miliar Enam Ratus Enam Puluh Lima Juta Sembilan Ratus Lima Puluh Empat Ribu Rupiah). Anggaran tersebut tersebar di 5 (lima) Biro di lingkungan Settama BNN dengan rincian sebagai berikut:

1. Biro Keuangan untuk melaksanakan kegiatan Pembinaan Administrasi dan Pengelolaan Keuangan sebesar Rp. 408,456,541,000,-

2. Biro Sumber Daya Manusia Aparatur dan Organisasi untuk melaksanakan Kegiatan Pengembangan Organisasi, Tatalaksana, dan Sumber Daya Manusia sebesar Rp. 8,754,331,000,-
3. Biro Perencanaan untuk melaksanakan kegiatan Penyusunan dan Pengembangan Program dan Anggaran BNN sebesar Rp. 8.359,793,000,-
4. Biro Umum untuk melaksanakan kegiatan Penyelenggaraan Ketatausahaan, Rumah Tangga dan Pengelolaan Sarana dan Prasarana sebesar Rp. 81,340,376,000,-
5. Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol untuk melaksanakan kegiatan Penyelenggaraan Kehumasan dan Keprotokolan sebesar Rp 6,754,913,000,-

# **BAB III**

# **AKUNTABILITAS**

# **KINERJA**



## BAB III AKUNTABILITAS KINERJA

Pada bagian ini disajikan uraian hasil pengukuran kinerja, evaluasi dan analisis pencapaiannya, termasuk di dalamnya uraian secara sistematis keberhasilan dan kegagalan, hambatan/kendala, dan permasalahan yang dihadapi serta langkah-langkah antisipatif yang telah diambil. Selain itu dilaporkan juga prestasi yang berhasil dicapai oleh Settama BNN pada Tahun 2024. Di bagian akhir ditampilkan akuntabilitas keuangan dengan cara disajikannya alokasi dan realisasi anggaran dalam pelaksanaan tugas dan fungsi atau tugas-tugas lainnya, termasuk yang terkait dengan capaian indikator kinerja.

### A. CAPAIAN KINERJA DAN ANALISIS

Pencapaian kinerja Sasaran Program dari Settama BNN yaitu *Meningkatnya tata kelola pemerintahan yang baik di lingkungan Badan Narkotika Nasional* tercermin melalui pengukuran 3 (tiga) indikator kinerja, yaitu Nilai Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP), Indeks Kepuasan Penyelenggaraan Organisasi, dan Opini Kepercayaan Publik terhadap BNN. Sasaran program tersebut telah tercapai meskipun tidak seluruh indikator dapat mencapai target yang telah ditetapkan. Meskipun demikian secara rata-rata ketercapaian ketiga indikato kinerja tersebut sebesar 100,48% dan masih dalam kategori Baik. Keberhasilan tersebut dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 3. 1 Capaian Sasaran Program Sekretariat Utama BNN Tahun 2024

Sasaran Program	Indikator Kinerja Program	Target	Realisasi	Capaian (%)	Keterangan
1	2	3	4	5	6
Terwujudnya Tata Kelola Pemerintahan yang baik di lingkungan BNN	Nilai AKIP	71	69,22	97,49	Kategori B atau interpretasi Baik
	Indeks Kepuasan Penyelenggaraan Organisasi	90	86,38	95,98	Kategori Baik
	Opini Kepercayaan Publik terhadap BNN	79	85,28	107,95	Kategori Baik

#### 1. Nilai Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (Nilai AKIP)

Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) adalah rangkaian sistematis dari berbagai aktivitas, alat dan prosedur yang dirancang untuk tujuan penetapan dan pengukuran, pengumpulan data, pengklasifikasian, pengikhtisaran, dan pelaporan kinerja pada instansi pemerintah, dalam rangka pertanggungjawaban dan peningkatan kinerja instansi pemerintah. Nilai Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP) merupakan nilai/hasil dari evaluasi atas implementasi SAKIP di lingkungan instansi pemerintah. Nilai AKIP menunjukkan tingkat akuntabilitas atas hasil (*outcome*) terhadap penggunaan anggaran

dalam mewujudkan pemerintahan yang berorientasi kepada hasil (*result oriented government*).

Berdasarkan Laporan Hasil Evaluasi Kementerian PANRB atas AKIP BNN Tahun 2024 melalui surat Deputi Bidang Reformasi Birokrasi, Akuntabilitas Aparatur dan Pengawasan Nomor B/624/AA.05/2024 tanggal 19 Desember 2024 perihal Hasil Evaluasi Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP) Tahun 2024, BNN memperoleh nilai sebesar 69,22 dengan predikat “Baik”. Meskipun secara umum nilai tersebut mengalami peningkatan, namun secara target belum tercapai dan masih terdapat dua komponen yang mengalami penurunan, yaitu pada komponen Perencanaan Kinerja dan Pelaporan Kinerja.

Faktor yang menyebabkan turunnya nilai kedua komponen tersebut, adalah

- a. Belum diberlakukannya perbaikan penjenjangan kinerja sehingga kondisi masih sama seperti tahun sebelumnya;
- b. Penjenjangan kinerja yang disusun belum spesifik menggambarkan bagaimana pola *crosscutting* kinerja antar bidang/dengan tugas dan fungsi dari organisasi lain yang memiliki keterkaitan dalam mewujudkan kinerja organisasi;
- c. Masih banyak unit kerja yang mengoptimalkan aplikasi [esr.menpan.go.id](http://esr.menpan.go.id) secara maksimal;
- d. Penetapan rencana aksi unit kerja masih berorientasi pada anggaran belum sepenuhnya menjabarkan seluruh kegiatan-kegiatan atau aksi-aksi yang perlu dilakukan untuk mendukung pencapaian kinerja utama yang telah ditetapkan pada Perjanjian Kinerja;
- e. Hasil pengukuran kinerja belum dipergunakan untuk pemberian *reward* dan *punishment* yaitu dengan menjadikan kinerja sebagai komponen utama dalam pemberian tunjangan kinerja.

Selain mengalami penurunan nilai pada dua komponen juga terdapat catatan diseluruh komponen SAKIP yaitu Perencanaan Kinerja, Pengukuran Kinerja, Pelaporan Kinerja, dan Evaluasi Akuntabilitas Kinerja Internal. Beberapa rekomendasi Kementerian PANRB yang bertujuan untuk lebih mengefektifkan penerapan akuntabilitas kinerja sebagai berikut:

- a. Memanfaatkan hasil perbaikan penjenjangan kinerja sebagai dasar dalam menyempurnakan perencanaan kinerja secara keseluruhan dari level jabatan tertinggi hingga ke level operasional untuk mendukung pencapaian tujuan dan sasaran organisasi;
- b. Melakukan pemetaan pada *cascading* kinerja yang dimiliki untuk melihat adanya potensi *crosscutting* kinerja dengan mengidentifikasi secara spesifik bentuk kolaborasi antar

bidang dengan tugas dan fungsi dari organisasi lain yang memiliki keterkaitan dalam mencapai kinerja;

- c. Menyampaikan dokumen Perjanjian Kinerja tahun berjalan yang telah diformalkan pada setiap unit kerja dari level tertinggi sampai level operasional melalui situs [esr.menpan.go.id](http://esr.menpan.go.id) agar dapat dipastikan penjenjangan kinerja yang selaras dalam mendukung pencapaian kinerja organisasi;
- d. Mereviu kembali rencana aksi unit kerja agar tidak hanya berorientasi pada anggaran dan memastikan seluruh kinerja yang ditetapkan dalam Perjanjian Kinerja didukung dengan aksi-aksi yang selaras untuk mencapai kinerja tersebut;
- e. Memanfaatkan informasi laporan kinerja sebagai dasar pengambilan kebijakan dalam perbaikan perencanaan dan peningkatan kinerja. Serta, menjadikan capaian kinerja sebagai bahan pertimbangan dalam penentuan target kinerja mendatang;
- f. Mengoptimalkan pelaksanaan pedoman pengukuran dan pemanfaatan aplikasi e-kinerja dengan melaksanakan pemantauan kepatuhan pengisian seluruh unit kerja pada aplikasi tersebut sebagai bagian dari proses pengumpulan data dan pengukuran kinerja;
- g. Memastikan keberlanjutan pengembangan aplikasi e-kinerja agar dapat menjadi sistem manajemen kinerja yang andal dan dapat digunakan untuk mengukur kinerja *outcome* lembaga dan seluruh unit kerja secara berkala;
- h. Mendorong seluruh unit kerja untuk melakukan pemantauan capaian kinerja unit dibawahnya secara berjenjang dan berkala sehingga tidak hanya berorientasi pada penyerapan anggaran saja;
- i. Memanfaatkan hasil pengukuran kinerja sebagai alat pertimbangan dalam pemberian *reward and punishment*, yaitu menjadikan kinerja sebagai komponen utama dalam perhitungan pemberian tunjangan kinerja;
- j. Meningkatkan kualitas laporan kinerja tingkat lembaga dan seluruh unit kerja dengan memastikan keandalan dan validitas pengolahan data kinerja, serta menyajikan analisis secara mendalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi ketercapaian/ tidak tercapainya kinerja organisasi beserta solusinya, membandingkan realisasi kinerja dengan target jangka menengah, tren realisasi kinerja tahun-tahun sebelumnya, dan analisis efisiensi penggunaan sumber daya;
- k. Memastikan publikasi laporan kinerja tingkat Lembaga dan unit kerja telah disampaikan dengan tepat sebagai bagian dari transparansi atas pelaporan kinerja kepada publik;
- l. Meningkatkan kapasitas evaluator dalam melaksanakan evaluasi internal agar mampu menggunakan instrumen evaluasi secara maksimal, menerapkan *professional*

*judgement* secara tepat, dan memberikan simpulan hasil evaluasi yang menggambarkan kondisi real penerapan SAKIP setiap unit kerja;

- m. Melakukan monitoring atas seluruh rekomendasi hasil evaluasi akuntabilitas kinerja internal yang telah diberikan kepada seluruh unit kerja, serta memastikan rekomendasi hasil evaluasi tersebut ditindaklanjuti dan dapat dimanfaatkan sebagai umpan balik perbaikan manajemen kinerja secara berkelanjutan.

Dari catatan/rekomendasi tersebut diharapkan seluruh jajaran BNN memberikan perhatian yang lebih besar pada upaya implementasi SAKIP dan menindaklanjuti rekomendasi tersebut.

Sebagai upaya peningkatan akuntabilitas atas catatan dari Kementerian PANRB, telah dilakukan perbaikan sebagai berikut:

- a. Melakukan Perumusan Kerangka Kinerja BNN 2025-2029. Perbaikan penjenjangan kinerja mempedomani PermenPANRB No. 89 Tahun 2021 tentang Penjenjangan Kinerja Instansi Pemerintah dan telah mengadaptasi konsep Redesain Sistem Perencanaan dan Penganggaran (RSPP). Kegiatan tersebut menghasilkan konsep restrukturisasi kinerja BNN yang akan menjadi bahan penyusunan Renstra BNN Tahun 2025-2029.
- b. Melakukan penilaian pelaksanaan AKIP internal dengan mempedomani Permenpan RB No. 88 Tahun 2021 tentang Evaluasi Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. Tahun 2024 dilakukan evaluasi atas SAKIP terhadap 223 satuan kerja di lingkungan BNN, dengan rincian sebagai berikut:
  - 1) 153 satuan kerja (11 Satker Pusat dan 142 Satker wilayah) dilakukan evaluasi secara langsung, dan
  - 2) 70 (tujuh puluh) Satker Wilayah tidak dilakukan melalui penilaian mandiri/*self assesment*.
- c. Merevisi Peraturan Kepala BNN No. 8 Tahun 2020 menjadi Peraturan Kepala BNN No. 5 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah di lingkungan Badan Narkotika Nasional.
- d. Menerbitkan Surat Edaran untuk mewajibkan seluruh unit kerja menyusun Rencana Aksi dan mengunggah seluruh dokumen SAKIP ke dalam aplikasi e-SAKIP Reviu KemenpanRB.
- e. Memberikan apresiasi kepada satker yang telah Implementasikan SAKIP dan memberikan *punishment* bagi satuan kerja yang belum optimal melalui surat teguran;

- f. Menyusun NSPK tentang Perencanaan, Penganggaran, dan Pelaporan dengan menyusun Petunjuk Teknis (Juknis) terkait SOP Makro Bimtek, Juknis pengukuran kinerja Indeks Kepuasan Layanan Organisasi, dan Juknis Survei Opini Kepercayaan Publik Terhadap BNN;
- g. Melakukan pemantauan, pengendalian dan evaluasi kinerja dan anggaran secara periodik triwulanan.

Berikut rincian nilai capaian implementasi SAKIP di lingkungan BNN tahun 2024 hasil evaluasi dari Kementerian PANRB Tahun 2024:

**Tabel 3. 2 Hasil Evaluasi SAKIP Tahun 2024**

Komponen		Bobot	Nilai
1		2	3
a.	Perencanaan Kinerja	30	22,85
b.	Pengukuran Kinerja	30	17,87
c.	Pelaporan Kinerja	15	11,11
d.	Evaluasi Akuntabilitas Kinerja Internal	25	17,39
<b>Nilai Hasil Evaluasi</b>		<b>100</b>	<b>69,22</b>
<b>Tingkat Akuntabilitas Kinerja</b>		<b>B</b>	

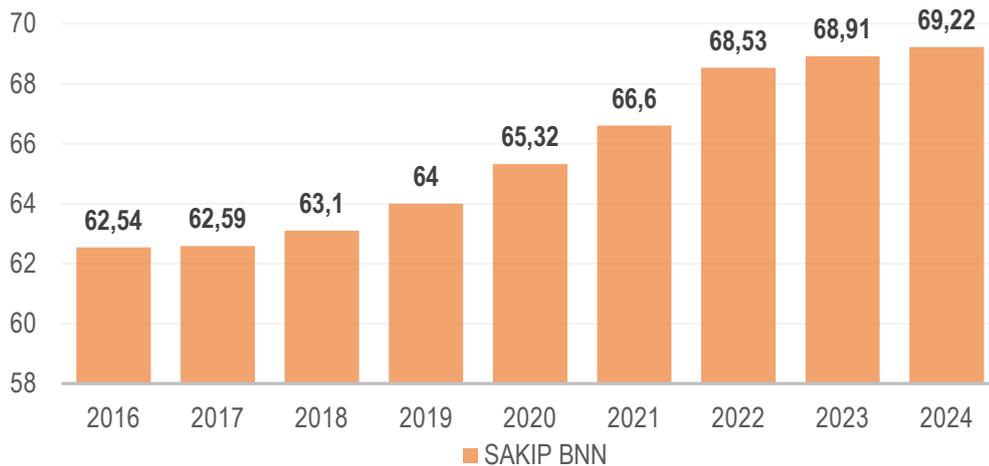
Berdasarkan hasil evaluasi Nilai AKIP BNN pada tahun 2024 sebesar 69,22 dengan Predikat B, menunjukkan bahwa implementasi akuntabilitas kinerja BNN pada kategori “Baik”. Meskipun capaian nilai AKIP belum mencapai target yang ditetapkan, namun nilai implementasi SAKIP dari tahun ke tahun mengalami tren peningkatan.

Capaian Nilai AKIP Tahun 2024 sebesar 69,22 bila dibandingkan dengan target jangka menengah sebesar 80, maka BNN termasuk dalam kategori belum berhasil mencapai target. Berikut gambaran capaian Nilai AKIP BNN Tahun 2024 bila dibandingkan dengan target tahun 2024 pada Renstra BNN tahun 2020-2024 sebagaimana tabel berikut:

**Tabel 3. 3 Perbandingan Capaian Nilai SAKIP Tahun 2024 dan Target Pada Renstra Tahun 2024**

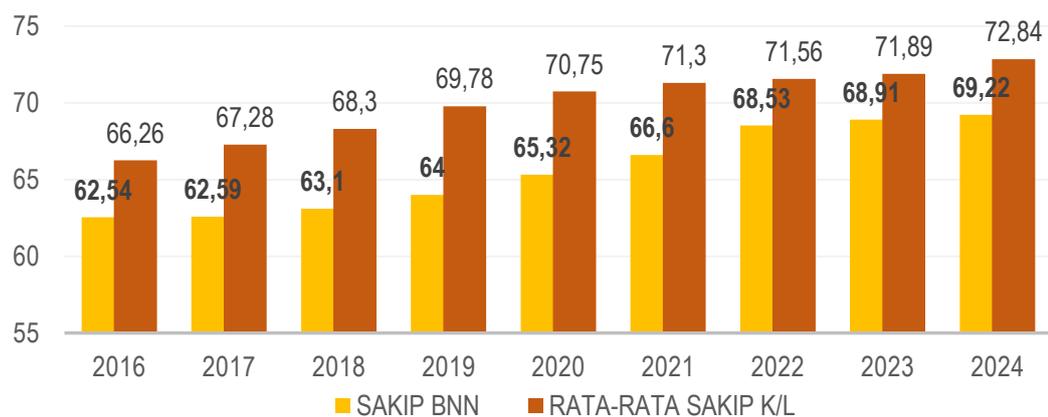
Sasaran Program	Indikator Kinerja Utama	Target Renstra Tahun 2024	Target dan Realisasi Tahun 2024	
			Target	Realisasi
1	2	3	4	5
Terwujudnya Tata Kelola Pemerintahan yang baik di lingkungan BNN	Nilai SAKIP	80	71	69,22

Capaian Nilai AKIP BNN Tahun 2024 tersebut bila dibandingkan dengan capaian tahun-tahun sebelumnya selama periode Renstra menunjukkan tren peningkatan meskipun tidak signifikan, berikut gambaran capaian Nilai SAKIP BNN selama periode Renstra BNN Tahun 2020-2025, sebagai berikut:



**Gambar 3. 2 Perbandingan Nilai AKIP BNN Tahun 2016-2024**

Sedangkan bila dibandingkan dengan nilai rata-rata K/L, Nilai AKIP BNN juga masih di bawah nilai rata-rata K/L Tahun 2024 sebesar 72,84. Adapun perbandingan Nilai AKIP BNN dari tahun 2016 sampai tahun 2024 bila dibandingkan dengan nilai rata-rata K/L sebagaimana digambarkan dalam Grafik Berikut:



**Gambar 3. 1 Perbandingan Nilai AKIP BNN Tahun 2016-2024 dengan Nilai Rata-Rata Nasional**

Berbagai upaya telah dilakukan untuk meningkatkan penerapan SAKIP BNN, diantaranya:

- Menyusun Indikator Utama sebagai dasar dalam menyusun Rencana Kerja (Renja), Rencana Kerja dan Anggaran (RKA), Perjanjian Kinerja (PK), Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP), serta melakukan evaluasi pencapaian kinerja sesuai dengan dokumen Rencana Strategis Tahun 2020 - 2024.
- Menyusun Penjenjangan Kinerja untuk memberikan panduan/ pengarahannya yang jelas terkait pembagian kerja sesuai dengan bidang yang ada. Pembagian tugas yang dilakukan dibuat berdasarkan prinsip penjenjangan kinerja/*cascading* kinerja sebagai penyelarasan kinerja dari level unit/pegawai yang lebih tinggi ke level unit/pegawai yang

lebih rendah sebagai salah satu proses perencanaan dalam akuntabilitas kinerja, sehingga dapat dipastikan bahwa kinerja terbagi habis dari level pimpinan sampai dengan level staf/pelaksana.

- c. Melakukan revisi Peraturan Kepala BNN tentang Penyelenggaraan SAKIP di lingkungan BNN dengan melakukan penyesuaian dengan Permenpan Nomor 88 Tahun 2021 tentang Evaluasi AKIP. Hal tersebut dimaksudkan untuk meningkatkan akuntabilitas, transparansi, dan produktivitas kinerja instansi pemerintah, serta untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih baik.
- d. Melakukan reviu Renstra BNN Tahun 2020-2024 yang menjadi rekomendasi dalam penajaman Rencana Strategis BNN 2022-2024 terkait strategi dan aksi yang perlu dilakukan oleh BNN.
- e. Penyusunan *Background Study* yang menjadi dokumen awal dalam penyusunan Renstra BNN 2025-2029 dengan berfokus telaah lingkungan kinerja dan isu strategis BNN secara kelembagaan baik pusat maupun kewilayahan. Selain itu juga untuk menyediakan rekomendasi kebijakan berbasis argumentasi ilmiah dalam penyusunan Renstra BNN 2025-2029 berikut kerangka logisnya.
- f. Melakukan bimbingan teknis Perencanaan dan Penganggaran kepada pengelola akuntabilitas.
- g. Melakukan transformasi digital berupa Aplikasi e-Kinerja BNN sebagai media untuk menampung informasi kinerja kelembagaan sehingga dapat membantu dalam penarikan data terkait informasi kinerja secara cepat, tepat, dan akurat.

Upaya perbaikan telah banyak dilakukan namun hasilnya belum maksimal, hal tersebut terlihat dengan kenaikan realisasi tiap tahun yang tidak signifikan. Adapun hal-hal yang menjadi kendala dalam lambatnya kenaikan Nilai AKIP BNN antara lain:

- a. Sistem informasi e-Kinerja BNN baru menjalankan sebagian komponen SAKIP dan belum sepenuhnya secara komprehensif mengelola implementasi SAKIP dari tingkat pusat hingga unit kerja vertikal;
- b. Belum adanya sistem perencanaan, penganggaran, dan manajemen kinerja yang terintegrasi;
- c. Tidak semua pengelola akuntabilitas memahami SAKIP secara mendalam;
- d. Terbatasnya sumberdaya manusia di satker wilayah sehingga pegawai yang mengani akuntabilitas tidak dapat fokus karena merangkap tugas lain.

Guna mengatasi kendala tersebut, perlu dilakukan:

- a. pembangunan sistem monitoring dan evaluasi atas implementasi SAKIP dan pembangunan sistem perencanaan, penganggaran, dan manajemen kinerja yang terintegrasi
- b. pemberian asistensi kepada satuan kerja di lingkungan BNN secara menyeluruh mengenai implementasi SAKIP;
- c. penunjukan pegawai yang khusus menangani pengelolaan akuntabilitas dan tidak terlalu dibebankan dengan tugas yang lain.

## 2. Indeks Kepuasan Penyelenggaraan Organisasi

Dalam perencanaan strategis 2020-2024, Indeks Kepuasan Penyelenggaraan Organisasi merupakan penilaian persepsi atas tingkat kepuasan pelayanan internal BNN terhadap para pegawai selaku penerima layanan dalam mengorganisasi dan mewujudkan kinerja organisasi. Dimensi yang digunakan dalam pengukuran meliputi:

- a. pengelolaan tata laksana/prosedur kerja;
- b. administrasi kepegawaian;
- c. pengembangan sumber daya aparatur;
- d. kompensasi (penggajian); dan
- e. pengelolaan sarana prasarana perkantoran.

Dari definisi operasional tersebut, pengukuran Indeks Kepuasan Penyelenggaraan Organisasi menggunakan metode penghitungan komposit dari kinerja layanan kepegawaian dan organisasi, layanan pengelolaan sarana dan prasarana perkantoran, dan layanan bidang keuangan. Pelaksanaan penghitungan indeks berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Pada Tahun 2024, target yang ditetapkan sebesar 90 terealisasi sebesar 86,38 atau tercapai 95,38%. Hal tersebut digambarkan dalam Tabel berikut:

**Tabel 3. 4 Capaian Indeks Kepuasan Penyelenggaraan Organisasi Tahun 2024**

Sasaran Program	Indikator Kinerja Utama	Target	Realisasi	Capaian (%)
1	2	3	4	5
Terwujudnya Tata Kelola Pemerintahan yang baik di lingkungan BNN	Nilai Indeks Kepuasan Penyelenggaraan Organisasi	90	86,38	95,38

Secara umum hasil survei terhadap seluruh layanan masih dalam kategori “Baik” meskipun tidak tercapai 100%. Ketidaktercapaian tersebut disumbang oleh menurunnya nilai persepsi Kepuasan Terhadap Layanan Kepegawaian dan Organisasi spesifik pada layanan mutasi pegawai dan layanan pengelolaan sarana dan prasarana perkantoran khususnya di layanan Aplikasi Sidinar. Berikut realisasi ke 3 layanan di lingkungan Settama BNN yang menjadi pembentuk nilai Indeks Layanan Kepuasan Layanan Organisasi, sebagaimana Tabel berikut:

**Tabel 3. 5 Realisasi 3 layanan pembentuk nilai Indeks Layanan Kepuasan Layanan Organisasi Tahun 2024**

Sasaran Program	Indikator Kinerja Utama	Target	Realisasi	Capaian (%)
1	2	3	4	5
Terwujudnya Tata Kelola Pemerintahan yang baik di lingkungan BNN	Layanan Kepegawaian dan Organisasi	90	79,49	88,32
	Layanan Pengelolaan Sarana dan Prasarana Perkantoran	83	83,13	100,15
	Layanan Bidang Keuangan	90	96,5	107,2

Realisasi Indeks Layanan Kepuasan Layanan Organisasi tahun 2024 sebesar 86,38 bila dibandingkan dengan target jangka menengah pada akhir periode perencanaan sebesar 84 mengalami kenaikan sebesar 102,83%. Berikut tabel perbandingan antara capaian tahun 2024 dengan target pada Renstra tahun 2024, sebagai berikut:

**Tabel 3. 6 Perbandingan Antara Capaian Indeks Kepuasan Penyelenggaraan Organisasi Tahun 2024 dan Target Pada Renstra Tahun 2024**

Sasaran Program	Indikator Kinerja Utama	Target Pada Renstra Tahun 2024	Target dan Realisasi Tahun 2024	
			Target	Realisasi
1	2	3	4	5
Terwujudnya Tata Kelola Pemerintahan yang baik di lingkungan BNN	Nilai Indeks Kepuasan Penyelenggaraan Organisasi	84	90	86,38

Capaian Nilai Indeks Kepuasan Penyelenggaraan Organisasi Tahun 2024 bila dibandingkan dengan capaian tahun-tahun sebelumnya relatif menunjukkan tren kenaikan hingga tahun 2023, akan tetapi pada tahun 2024 mengalami penurunan, sebagaimana tabel berikut:

**Tabel 3. 7 Perbandingan capaian Nilai Indeks Kepuasan Penyelenggaraan Organisasi Tahun 2020-2024**

Tahun	Target	Realisasi	Persentase
1	2	3	4
2020	-	-	-
2021	81	80,73	99,67
2022	82	87,38	106,56
2023	83	89,34	107,64
2024	90	86,38	95,98

Realisasi Nilai Indeks Kepuasan Penyelenggaraan Organisasi tidak dapat dibandingkan dengan realisasi kinerja pada level nasional maupun internasional karena variabel pengukuran indeks kepuasan penyelenggaraan organisasi pada kementerian/lembaga harus mengacu ke layanan yang sama.

Berikut layanan di lingkungan Settama BNN yang menjadi pembentuk Indeks Kepuasan Penyelenggaraan Organisasi, dapat diuraikan sebagai berikut:

**a. Layanan Kepegawaian dan Organisasi**

Indeks Kepuasan Penyelenggaraan Layanan Kepegawaian adalah ukuran kinerja yang menggambarkan tingkat kepuasan penyelenggaraan layanan kepegawaian oleh Biro SDM Aparatur dan Organisasi Settama BNN terhadap 7 (tujuh) layanan kepegawaian yaitu: Layanan Rekrutmen CASN, Mutasi, Pemberhentian pegawai, disiplin pegawai, surat izin belajar dan tugas belajar, kenaikan pangkat, dan layanan administrasi jabatan fungsional. Pengukuran Indeks dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara *online* pada aplikasi *formulir* elektronik dengan 15 (lima belas) pertanyaan. Kuesioner diberikan kepada pegawai di lingkungan BNN dengan jumlah responden sebanyak 421 pegawai. Penilaian kuesioner menggunakan metode kuantitatif dengan skala *likert* 1 – 4.

**Tabel 3. 8 Nilai Indeks Per Layanan Tahun 2024**

Jenis Layanan	Nilai Indeks
1	2
Layanan Rekrutmen CASN	3,25
Layanan Mutasi	3,11
Layanan Pemberhentian Pegawai	3,17
Layanan Disiplin Pegawai	3,21
Layanan Surat Izin Belajar dan Tugas Belajar	3,15
Layanan Kenaikan Pangkat	3,25
Layanan Administrasi Jabatan Fungsional	3,18
<b>Rata-Rata</b>	<b>3,18</b>
<b>Indeks Kepuasan Layanan Kepegawaian dan Organisasi</b>	<b>83,13</b>

Sumber data: LAKIP SDMAO tahun 2024

Dari hasil survei sebagaimana tabel di atas kemudian dilakukan olah data, maka pada tahun 2024 diperoleh nilai SKM sebesar 79,49 (Baik). Adapun Nilai persepsi tertinggi sebesar 3,25 diperoleh pada layanan rekrutmen CASN dan kenaikan pangkat, dalam hal ini menunjukkan sebagian besar responden merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan. Meskipun hasil survei terhadap seluruh layanan masuk dalam kategori baik, namun terdapat nilai terendah yaitu layanan mutasi dengan skor 3,11. Rendahnya nilai dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain proses mutasi pegawai masih dilakukan berdasarkan kebutuhan organisasi atas kebijakan dari pimpinan sehingga tidak semua sesuai dengan peminatan pegawai. Oleh karena itu perlu adanya perbaikan diantaranya dalam hal persyaratan mutasi, ketepatan waktu layanan, produk layanan, produk layanan mutasi, kompetensi petugas, dll.

Capaian indikator tersebut bila dibandingkan dengan capaian tahun sebelumnya mengalami penurunan, yaitu pada tahun 2023 dari target yang ditetapkan sebesar 83 realisasi sebesar 89,34 sedangkan pada tahun 2024 target yang ditetapkan sebesar 90 terealisasi sebesar 86,38.

Capaian tahun 2024, apabila dibandingkan dengan target pada Renstra Tahun 2024 mengalami kenaikan, dimana target tahun 2024 pada Renstra sebesar 84, sedangkan capaian tahun 2024 sebesar 86,38 atau tercapai 102,83%.

#### **b. Layanan Pengelolaan Sarana dan Prasarana Perkantoran**

Guna meningkatkan kualitas pelayanan pengelolaan sarana dan prasarana perkantoran dilakukan survei kepuasan oleh Biro Umum. Pelaksanaan survei mengacu pada ketentuan Peraturan Kemenpan RB Nomor 14 Tahun 2017. Metode yang dipergunakan dalam survei adalah Per Responden Per Parameter dengan 36 Parameter. Jumlah sampling dalam survei sebanyak 184 pegawai yang tersebar di satuan kerja di lingkungan BNN. Adapun layanan pembentuk indeks terdiri dari:

- a) Layanan Pengelolaan Mesin Absensi Elektronik;
- b) Layanan Penggunaan Aplikasi Sidinar dalam Pelaksanaan tata Persuratan di Lingkungan BNN;
- c) Layanan Perawatan Kendaraan Dinas di Lingkungan BNN;
- d) Layanan Perawatan Gedung Perkantoran di Lingkungan BNN;

Dari hasil penyebaran kuesioner diperoleh nilai rata-rata parameter Layanan Pengelolaan Sarana dan Prasarana Perkantoran sebagaimana tabel berikut:

**Tabel 3.9**  
**Nilai Rata-Rata Parameter Layanan Pengelolaan Sarana dan Prasarana Perkantoran**

No.	Parameter Pelayanan	Nilai
1	2	3
1.	Apakah Pengadaan sarana dan prasarana di satuan kerja Saudara sudah sesuai Standar Barang Standar Kebutuhan (SBSK) Barang Milik Negara (BMN)?	4,176
2.	Apakah Rencana pengadaan sarana dan prasarana (Gedung Kantor dan Kendaraan Jabatan) di satuan kerja Saudara sudah melalui Rencana Kebutuhan Barang Milik Negara (RKBMN)?	4,166
3.	Apakah Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Nomor 12 Tahun 2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah melalui Penyedia di satuan kerja Saudara telah dipedomani dalam pelaksanaan pengadaan Barang/Jasa Pemerintah?	4,160
4.	Apakah Para Pelaku Pengadaan di di satuan kerja Saudara telah melaksanakan pengadaan sarana dan prasarana sesuai Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2021 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah?	4,135
5.	Apakah di satuan kerja Saudara telah menerima Layanan Pengelolaan Mesin Absensi Elektronik dengan baik?	4,171
6.	Apakah Pemegang Senjata Api di satuan kerja Saudara sudah memahami Peraturan Badan Narkotika Nasional Nomor 2 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Kepala Badan Narkotika Nasional Nomor 22 Tahun 2016 tentang Pengelolaan Senjata Api di lingkungan Badan Narkotika Nasional?	4,109
7.	Apakah Pengelolaan barang persediaan di satuan kerja Saudara sudah dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Kepala Badan Narkotika Nasional Nomor 4 Tahun 2020 tentang Pengelolaan Barang Persediaan?	4,140
<b>Rata-rata</b>		<b>4,151</b>
<b>Indeks Kepuasan Layanan Sarana dan Prasarana Perkantoran</b>		<b>83,02</b>

Sumber data: Hasil Survei Biro Umum Tahun 2025

Berdasarkan tabel di atas, Indeks kepuasan layanan sarana dan prasarana perkantoran sebesar 4,151 atau setelah didapat Indeks sebesar 83,02 atau pada kategori “Baik”. Layanan yang memperoleh persepsi tertinggi yaitu pada Layanan Pengadaan Sarana dan Prasarana sedangkan persepsi terendah pada Layanan Pemegang Senjata Api di lingkungan BNN mengenai pemahaman Peraturan BNN No. 2 Tahun 2022.

**c. Layanan Bidang Keuangan**

Survei kepuasan Layanan Bidang Keuangan dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 223 satuan kerja BNN. Kuesioner menggunakan 9 parameter dan dilakukan penghitungan dengan skala likert 1-4, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Indeks Kepuasan} = \frac{\sum \text{Rata - rata per Variabel}}{\text{Banyaknya Variabel}}$$

Kategori indeks kepuasan layanan pembayaran belanja pegawai dan layanan akuntansi dan pelaporan keuangan sebagai berikut :

1. Nilai **0 – 0,9** Tidak Puas
2. Nilai **1 – 1,9** Kurang Puas
3. Nilai **2 – 2,9** Puas
4. Nilai **3 – 4** Sangat Puas

Hasil penilaian layanan bidang keuangan tahun 2024 masing-masing layanan memperoleh nilai indeks sebagai berikut:

**Tabel 3. 9 Hasil Penilaian Layanan Bidang Keuangan Tahun 2024**

Jenis Layanan	Nilai Indeks
1	2
Layanan pembayaran tunjangan kinerja	3,94
Layanan uang makan	3,88
Layanan permintaan data dan informasi gaji dan tunjangan	3,83
Layanan kecepatan merespon permasalahan belanja pegawai	3,85
Layanan kecepatan merespon permasalahan akuntansi, pelaporan, dan hibah langsung bentuk uang	3,88
Kemampuan pegawai dalam merespon atas permasalahan akuntansi, pelaporan, dan hibah langsung bentuk uang.	3,85
Penyampaian informasi mengenai isu akuntansi, pelaporan, dan hibah langsung bentuk uang.	3,83
Layanan pendampingan penyusunan laporan keuangan dan pengelolaan hibah langsung bentuk uang.	3,83
Layanan monitoring, supervisi, dan asistensi bidang keuangan	3,83
<b>Rata-rata</b>	<b>3,86</b>
<b>Indeks Kepuasan Layanan Keuangan</b>	<b>96,50</b>

Sumber data: Hasil Survei Biro Keuangan Tahun 2025

Berdasarkan data tersebut, nilai Indeks Kepuasan Layanan Bidang Keuangan Tahun 2024 sebesar 3,86 atau nilai konversi 96,50 dengan kategori “Sangat Puas”. Dari 9 (sembilan) parameter terdapat 1 parameter yang memperoleh nilai tertinggi, yaitu Layanan Pembayaran Tunjangan Kinerja. Artinya layanan ini telah memenuhi ekspektasi pegawai. Keberhasilan tersebut tidak lepas dari kerjasama seluruh unsur terkait, baik keaktifan dan kerjasama antara petugas pembayaran tunjangan kinerja di Biro Keuangan dan satker serta Analisis SDM di Biro SDMAO.

Meskipun hasil sangat memuaskan, namun Biro Keuangan tetap berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dan melakukan evaluasi serta perbaikan pelayanan dengan melakukan pembinaan, supervisi, monitoring dan evaluasi pengelolaan Keuangan di lingkungan BNN pusat maupun di wilayah untuk memastikan pelaksanaan anggaran yang dilaksanakan sesuai dengan selain itu juga dilakukan

pendampingan secara *online* dan *offline* dalam proses pelaksanaan, penyelesaian administrasi dan pengelolaan keuangan.

### 3. Opini Kepercayaan Publik terhadap BNN

Untuk mengetahui opini publik atau masyarakat terhadap BNN sebagai lembaga yang memiliki kewenangan dalam pemberantasan penyalahgunaan dan peredaran gelap narkoba, psikotropika, prekursor dan bahan adiktif lainnya, kecuali bahan adiktif untuk tembakau dan alkohol yang biasa disebut P4GN maka ditetapkanlah Indikator Opini Kepercayaan Publik terhadap BNN. Untuk mengetahui seberapa kepercayaan publik tersebut dilakukan survei dengan melibatkan 1.050 orang berusia 13 tahun sampai 60 tahun, terdiri dari ASN, karyawan BUMN/BUMD, karyawan swasta, wiraswasta, ibu rumah tangga, mahasiswa, pelajar, dan wartawan, serta pelajar dan mahasiswa.

Penyebaran kuesioner melalui aplikasi kemudian dilakukan pengolahan data menggunakan sistem *Intelligence Media Analytics* (IMA) dan *Intelligence Socio Analytics* (ISA). IMA dan ISA adalah sistem media monitoring yang berbasis *artificial intelligence* (AI). Jenis data yang diambil di IMA adalah indeks media online dan indeks media cetak. Sedangkan jenis data yang diambil di ISA adalah indeks media sosial X, Facebook, dan Instagram.

Hasil penyebaran kuesioner kemudian dilakukan olah data, pada tahun 2024 menunjukkan tingkat Opini Kepercayaan Publik terhadap BNN memperoleh nilai 3,41 atau nilai konversi 85,28 dengan predikat kinerja “Baik” sebagaimana tabel berikut:

**Tabel 3. 10 Capaian Opini Kepercayaan Publik Terhadap BNN Tahun 2024**

Sasaran Program	Indikator Kinerja Utama	Target	Realisasi	Capaian
1	2	3	4	5
Terwujudnya Tata Kelola Pemerintahan yang baik di lingkungan BNN	Opini Kepercayaan Publik terhadap BNN	79	85,28	107,94%

Hasil tersebut mengalami peningkatan bila dibandingkan capaian tahun 2023 dengan nilai Opini Kepercayaan Publik terhadap BNN sebesar 77,32, meskipun sama-sama dalam kategori kinerja Baik. Hal tersebut menunjukkan persepsi kepercayaan publik Tahun 2024 mengalami peningkatan cukup signifikan yang tergambar pada tabel berikut:

**Tabel 3. 11 Perbandingan Capaian Opini Kepercayaan Publik Terhadap Tahun 2024 dengan Tahun 2023**

Sasaran Program	Indikator Kinerja Utama	Tahun 2023			Tahun 2024		
		Target	Realisasi	Capaian	Target	Realisasi	Capaian
1	2	3	4	5	6	7	8
Terwujudnya Tata Kelola Pemerintahan yang baik di lingkungan BNN	Opini Kepercayaan Publik terhadap BNN	80	77,32	96,65% Baik	79	85,28 Baik	100,3%

Capaian Tahun 2024 bila dibandingkan dengan target perencanaan jangka menengah tahun 2024 sebesar 85 sudah tercapai. Hal tersebut digambarkan pada tabel berikut:

**Tabel 3. 12 Perbandingan antara Capaian Opini Kepercayaan Publik Terhadap BNN Tahun 2024 dengan Target Tahun 2024 yang Terdapat pada Renstra**

Sasaran Program	Indikator Kinerja Utama	Target Pada Renstra Tahun 2024	Target/Realisasi/Capaian Tahun 2024		
			Target	Realisasi	Capaian
1	2	3	4	5	6
Terwujudnya Tata Kelola Pemerintahan yang baik di lingkungan BNN	Opini Kepercayaan Publik terhadap BNN	79	85	85,28	100,3

Keberhasilan tersebut apabila dibandingkan dengan capaian pada tahun-tahun sebelumnya antara tahun 2022-2024 berada pada rentang yang sama yaitu kategori "Baik". Kondisi tersebut dapat digambarkan dalam grafik berikut:

**Tabel 3. 13 Perbandingan antara Capaian Opini Kepercayaan Publik Terhadap BNN Tahun 2022- 2024**

Sasaran Program	Indikator Kinerja Utama	Realisasi/Capaian		
		2022	2023	2024
1	2	3	4	5
Terwujudnya Tata Kelola Pemerintahan yang baik di lingkungan BNN	Opini Kepercayaan Publik terhadap BNN	82,01	77,32	85,28

Capaian Opini Kepercayaan Publik terhadap BNN yang menjadi indikator kinerja Settama BNN tidak dapat dibandingkan dengan capaian tingkat nasional karena tidak ada pedoman pengukuran Opini kepercayaan publik terhadap suatu instansi pemerintah yang berisi variabel standar pembentuk nilai dalam mengukur indikator kinerja tersebut.

Berdasarkan hasil analisis pada pengukuran terhadap Survei Opini Kepercayaan Publik terhadap BNN Tahun 2024 secara umum dapat dipersepsikan "Baik" dengan Indeks 85,28.

Keberhasilan tersebut tidak terlepas dari upaya yang telah dilakukan oleh BNN dalam meningkatkan kinerjanya. Namun demikian juga terdapat faktor yang mendukung ketercapaian tersebut diantaranya adanya pendapat dari masyarakat yang menganggap bahwa kampanye BNN belum cukup efektif.

Maka rekomendasi perbaikan kinerja dalam meningkatkan Opini Kepercayaan Publik terhadap BNN adalah meningkatkan kualitas serta kuantitas konten penyebarluasan informasi mengenai tugas dan pencapaian BNN dengan menyesuaikan kebutuhan dan preferensi setiap kelompok audiens, lebih menggiatkan kampanye baik melalui media sosial, media massa, maupun terjun langsung ke masyarakat, dan mengaktifkan peran relawan atau pegiat antinarkoba.

## **B. AKUNTABILITAS KEUANGAN**

Berdasarkan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Badan Narkotika Nasional Tahun 2024 Nomor: SP DIPA- 066.01.1.681595/2024 tanggal 24 November 2023, Settama BNN mendapat alokasi anggaran sebesar Rp513,665,954,000,- Anggaran tersebut untuk membiayai seluruh kegiatan dukungan manajemen yang terdiri dari 5 (lima) kegiatan.

Besaran anggaran tersebut mengalami beberapa kali perubahan dengan adanya kebijakan blokir *Automatic Adjustment*, relaksasi *Automatic Adjustment*, dan pergeseran anggaran antar satuan kerja di lingkungan BNN. Dengan adanya perubahan-perubahan tersebut pagu Settama BNN menjadi Rp528,359,823,000,-. Kemudian juga terkena kebijakan pemerintah melalui Surat Menteri Keuangan Nomor: S-1023/MK.02/2024 tanggal 7 November 2024 tentang blokir 50% dari sisa anggaran perjalanan dinas TA 2024, sehingga total pagu blokir menjadi Rp14,693,869,000,-, sehingga anggaran Settama BNN menjadi Rp513,665,954,000,-. Kebijakan tersebut berlaku di seluruh instansi kementerian/lembaga termasuk entitas Settama BNN.

Namun demikian, meskipun mengalami beberapa kali penyesuaian anggaran yang diakibatkan adanya kebijakan-kebijakan tersebut, Settama BNN terus berupaya agar dapat mengoptimalkan capaian baik kinerja maupun anggaran, sehingga seluruh kinerja dapat tercapai dengan baik dan pada akhir Tahun Anggaran 2024 Settama BNN berhasil merealisasikan anggaran sebesar Rp500,047,276,627,- atau tercapai sebesar 97,63% dengan sisa sebesar Rp12,162,202,373,-. Berikut realisasi anggaran Settama BNN pada masing-masing kegiatan setelah dikurangi pagu blokir TA 2024:

**Tabel 3. 14 Realisasi Anggaran Settama BNN Per Jenis Kegiatan Tahun Anggaran 2024**

No	Unit Kerja	Anggaran (Rp)	Realisasi (Rp)	%	Sisa
1	2	3	4	5	6
1.	Penyusunan dan Pengembangan Rencana Program dan Anggaran BNN	7,051,340,000	6,630,625,501	94,03	420,714,499
2.	Pengembangan Organisasi Tatalaksana dan Sumber Daya Manusia	7,247,051,000	7,156,364,981	98,75	90,686,019
3.	Pembinaan Administrasi dan Pengelolaan Keuangan	406,272,158,000	396,951,638,764	97,71	9,320,519,236
4.	Penyelenggaraan Ketatausahaan Rumah Tangga dan Pengelolaan Sarana dan Prasarana	86,002,409,000	83,711,112,795	97,34	2,291,296,205
5.	Penyelenggaraan Kehumasan dan Keprotokolan	5,636,521,000	5,597,534,586	99,31	38,986,414
<b>Total :</b>		<b>512,209,479,000</b>	<b>500,047,276,627</b>	<b>97,63</b>	<b>12,162,202,373</b>

# BAB IV

# PENUTUP



## BAB IV PENUTUP

### A. KESIMPULAN

Laporan Kinerja ini memberikan gambaran atas keberhasilan, hambatan atau kendala dan upaya-upaya yang telah dilaksanakan termasuk langkah-langkah perbaikan yang dilakukan dalam pencapaian Sasaran Program unit kerja Sekretariat Utama BNN. Pada tahun 2024 Settama BNN memiliki 1 (satu) Sasaran Program, yaitu *Meningkatnya tata kelola pemerintahan yang baik di lingkungan Badan Narkotika Nasional*, yang pencapaiannya diukur melalui 3 (tiga) indikator kinerja, yaitu Nilai Akuntabilitas Kinerja BNN (AKIP), Indeks Kepuasan Penyelenggaraan Organisasi, dan Opini Kepercayaan Publik terhadap BNN.

Berdasarkan analisis capaian kinerja, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan capaian indikator kinerja menunjukkan hasil positif, kinerja Sasaran Program unit kerja Settama BNN melalui capaian ketiga indikator kinerja tersebut dengan rerata 100,48%. Meskipun terdapat 2 (dua) indikator kinerja yang belum tercapai mencapai target yang ditetapkan namun seluruhnya masuk dalam kategori “Baik”. Sedangkan dalam akuntabilitas keuangan, pada tahun 2024 Settama dengan pagu akhir Rp512,209,479,000,- terealisasi sebesar Rp. 500.047,276,627,- atau 97,63% dengan sisa anggaran sebesar RP12,162,202,373,-.

Meskipun berdasarkan analisis capaian kinerja Settama BNN masuk dalam kategori “Baik”, namun Settama BNN dan jajaran terus melakukan upaya perbaikan secara optimal agar capaian kinerja dapat lebih baik lagi ke depannya. Upaya-upaya perbaikan akan dilakukan secara simultan terhadap semua kekurangan, baik yang ditemukan dalam proses pelaksanaan tugas fungsi maupun dari hasil evaluasi yang dilaksanakan oleh internal maupun eksternal BNN.

### B. SARAN

Berdasarkan hasil analisis laporan kinerja Settama BNN Tahun 2024, didapatkan beberapa rekomendasi untuk meningkatkan kinerja program pada tahun yang akan datang, yaitu sebagai berikut:

- a. Untuk perbaikan Nilai AKIP:
  - 1) Menerapkan segera hasil menyempurnakan perencanaan kinerja secara keseluruhan dari level jabatan tertinggi hingga ke level operasional untuk mendukung pencapaian tujuan dan sasaran organisasi;
  - 2) Menetapkan rencana aksi unit kerja yang menjabarkan seluruh kegiatan-kegiatan atau aksi-aksi yang perlu dilakukan untuk mendukung pencapaian kinerja utama yang telah ditetapkan pada Perjanjian Kinerja;

- 3) Menerapkan hasil pengukuran kinerja sebagai komponen utama dalam pemberian tunjangan kinerja;
  - 4) Mengoptimalkan pemanfaatan esr.menpan.go.id untuk memudahkan proses pemantauan dan pengendalian kinerja dalam rangka meningkatkan akuntabilitas dan kinerja unit kerja dan melaksanakan pemantauan kepatuhan pengisian seluruh unit kerja pada aplikasi tersebut;
  - 5) Memastikan keberlanjutan pengembangan aplikasi e-kinerja BNN sebagai sistem manajemen kinerja yang terintegrasi;
  - 6) Melakukan pemantauan capaian kinerja seluruh unit kerja BNN secara berjenjang dan berkala yang tidak hanya berfokus pada penyerapan anggaran saja.
- b. Untuk perbaikan kualitas layanan organisasi, perlu dilakukan:
- 1) Evaluasi atas proses mutasi pegawai baik dalam hal mekanisme mutasi maupun pertimbangan kompetensi dan minat pegawai.
  - 2) Meningkatkan kualitas Aplikasi SIDINAR untuk mendukung kelancaran dan mengefisiensikan waktu dalam hal administrasi persuratan.
- c. Untuk perbaikan kinerja Opini Kepercayaan Publik terhadap BNN adalah meningkatkan kualitas serta kuantitas konten penyebarluasan informasi mengenai tugas dan pencapaian BNN dengan menyesuaikan kebutuhan dan preferensi setiap kelompok audiens, lebih menggiatkan kampanye baik melalui media sosial, media massa, maupun terjun langsung ke masyarakat, dan mengaktifkan peran relawan atau pegiat antinarkoba.

Demikianlah laporan kinerja ini disusun dengan harapan dapat memberikan umpan balik yang diperlukan dalam pengambilan keputusan dan penyusunan rencana dimasa mendatang sehingga akan diperoleh peningkatan kinerja kearah yang lebih baik.

# LAMPIRAN I





## **PERJANJIAN KINERJA SEKRETARIAT UTAMA TAHUN 2024**

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

**Nama : TANTAN SULISTYANA, S.H., S.I.K., M.M.**

**Jabatan : SEKRETARIS UTAMA BADAN NARKOTIKA NASIONAL**

selanjutnya disebut pihak pertama

**Nama : MARTHINUS HUKOM, S.I.K., M.Si.**

**Jabatan : KEPALA BADAN NARKOTIKA NASIONAL**

selaku atasan langsung pihak pertama, selanjutnya disebut pihak kedua

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

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

Surabaya, 06 Maret 2024

Pihak Pertama,

**SEKRETARIS UTAMA BNN**

Pihak Kedua,

**KEPALA BADAN NARKOTIKA NASIONAL**

**MARTHINUS HUKOM, S.I.K., M.Si.**

**TANTAN SULISTYANA, S.H.,  
S.I.K., M.M.**

**PERJANJIAN KINERJA TAHUN 2024  
SEKRETARIAT UTAMA**

No	Sasaran Program	Indikator Kinerja	Target
1	2	3	4
1	Terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik di lingkungan Badan Narkotika Nasional	Nilai Akuntabilitas Kinerja BNN (AKIP)	71 Indeks
2	Terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik di lingkungan Badan Narkotika Nasional	Indeks Kepuasan Penyelenggaraan Organisasi	90 Indeks
3	Terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik di lingkungan Badan Narkotika Nasional	Opini Kepercayaan Publik terhadap BNN	79 Indeks

- |  |                    |
|--|--------------------|
| 1. Kegiatan Pembinaan Administrasi dan Pengelolaan Keuangan                                  | Rp.408.456.541.000 |
| 2. Kegiatan Pengembangan Organisasi, Tatalaksana, dan Sumber Daya Manusia                    | Rp.8.754.331.000   |
| 3. Kegiatan Penyusunan dan Pengembangan Rencana Program dan Anggaran BNN                     | Rp.8.359.793.000   |
| 4. Kegiatan Penyelenggaraan Ketatausahaan, Rumah Tangga dan Pengelolaan Sarana dan Prasarana | Rp.81.340.376.000  |
| 5. Kegiatan Penyelenggaraan Kehumasan dan Keprotokolan                                       | Rp.6.754.913.000   |

Pihak Kedua,

**KEPALA BADAN NARKOTIKA NASIONAL**



**MARTHINUS HUKOM, S.I.K., M.Si.**

Surabaya, 06 Maret 2024

Pihak Pertama,

**SEKRETARIS UTAMA BNN**



**TANTAN SULISTYANA, S.H.,  
S.I.K., M.M.**

# LAMPIRAN II



Nomor : B/624/AA.05/2024  
Hal : Hasil Evaluasi Akuntabilitas Kinerja  
Instansi Pemerintah (AKIP) Tahun 2024

19 Desember 2024

Kepada  
**Yth. Sekretaris Utama Badan Narkotika Nasional**  
di  
Jakarta

Dengan ini kami sampaikan hasil evaluasi AKIP tahun 2024 pada Badan Narkotika Nasional, dengan uraian sebagai berikut:

### 1. Pendahuluan

Berdasarkan 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 (SAKIP), kami telah melakukan evaluasi akuntabilitas kinerja pada Badan Narkotika Nasional. Pelaksanaan evaluasi tahun 2024 berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 88 Tahun 2021 tentang Evaluasi Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah.

Tujuan evaluasi adalah untuk **mengetahui tingkat implementasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah dalam mendorong peningkatan pencapaian kinerja yang tepat sasaran dan berorientasi hasil (*result oriented government*)**. Secara lebih rinci, sasaran evaluasi AKIP adalah: (a) memperoleh informasi mengenai implementasi SAKIP; (b) menilai tingkat implementasi SAKIP; (c) menilai tingkat akuntabilitas kinerja; (d) memberikan saran perbaikan untuk peningkatan AKIP; dan (e) memonitor tindak lanjut rekomendasi hasil evaluasi periode sebelumnya.

Ruang lingkup evaluasi akuntabilitas kinerja instansi pemerintah meliputi penilaian kualitas perencanaan kinerja, pengukuran kinerja berjenjang, pelaporan kinerja, evaluasi akuntabilitas kinerja internal, dan capaian kinerja atas *output* maupun *outcome* serta kinerja lainnya pada level instansi pemerintah maupun unit kerja di bawahnya.

Pelaksanaan evaluasi AKIP menggunakan kombinasi metodologi kualitatif dan kuantitatif dengan mempertimbangkan kepraktisan dan kemanfaatan yang disesuaikan dengan tujuan evaluasi serta mempertimbangkan kendala yang ada. Langkah praktis diambil agar lebih cepat memberikan petunjuk untuk perbaikan implementasi SAKIP, sehingga dapat menghasilkan rekomendasi untuk meningkatkan akuntabilitas kinerja.

## 2. Tindak Lanjut Hasil Evaluasi Tahun Sebelumnya

Berdasarkan informasi yang disampaikan, Badan Narkotika Nasional telah menindaklanjuti sebagian rekomendasi hasil evaluasi AKIP tahun sebelumnya dan melakukan berbagai upaya perbaikan sebagai berikut:

- a. Melakukan reviu dan perbaikan penjenjangan kinerja yang menghasilkan konsep restrukturisasi kinerja BNN dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penjenjangan Kinerja dan mengadaptasi konsep Redesain Sistem Perencanaan dan Penganggaran (RSPP). Hasil restrukturisasi akan digunakan sebagai bahan penyusunan Rencana Strategis (Renstra) BNN Tahun 2025-2029;
- b. Mengembangkan kapasitas sumber daya manusia pengelola akuntabilitas dengan memberikan asistensi implementasi SAKIP dan sosialisasi Peraturan Kepala BNN Nomor 5 Tahun 2023 tentang Pelaksanaan SAKIP di lingkungan BNN;
- c. Membangun aplikasi e-kinerja BNN ([ekin.bnn.go.id](http://ekin.bnn.go.id)) yang saat ini digunakan sebagai sarana untuk penyusunan dan pengumpulan dokumen Perjanjian Kinerja seluruh unit kerja BNN;
- d. Melakukan evaluasi AKIP internal terhadap 153 satuan kerja dan memberikan penghargaan kepada satuan kerja dengan implementasi SAKIP terbaik tahun 2023.

## 3. Hasil Evaluasi

Hasil evaluasi atas akuntabilitas kinerja Badan Narkotika Nasional menunjukkan bahwa nilai sebesar **69,22** dengan predikat "**B**". Hal tersebut menunjukkan bahwa implementasi akuntabilitas kinerja "**Baik**", yaitu implementasi SAKIP sudah baik pada Lembaga dan sebagian unit kerja utama, namun masih perlu adanya sedikit perbaikan dan komitmen dalam manajemen kinerja.

Rincian hasil evaluasi tersebut adalah sebagai berikut:

Komponen Yang Dinilai	Bobot	Nilai	
		2023	2024
a. Perencanaan Kinerja	30	23,05	22,85
b. Pengukuran Kinerja	30	17,68	17,87
c. Pelaporan Kinerja	15	11,14	11,11
d. Evaluasi Akuntabilitas Kinerja Internal	25	17,04	17,39
<b>Nilai Hasil Evaluasi</b>	<b>100</b>	<b>68,91</b>	<b>69,22</b>
<b>Tingkat Akuntabilitas Kinerja</b>		<b>B</b>	<b>B</b>

Penjelasan lebih lanjut atas hasil evaluasi akuntabilitas kinerja pada Badan Narkotika Nasional tahun 2024 sebagai berikut:

## 1) **Perencanaan Kinerja**

Badan Narkotika Nasional (BNN) telah menyusun dokumen perencanaan kinerja yang mencakup Renstra Lembaga yang selanjutnya dijabarkan dalam Indikator Kinerja Utama (IKU), Perjanjian Kinerja (PK), dan dokumen lainnya termasuk pada tingkat unit kerja. Selain itu, BNN telah menyusun rencana aksi dan penjenjangan kinerja. Namun demikian, masih terdapat hal-hal yang perlu diperhatikan untuk perencanaan kinerja di antaranya sebagai berikut:

- a. Hasil perbaikan penjenjangan kinerja baru akan digunakan sebagai bahan penyusunan dokumen perencanaan pada tahun 2025, sehingga catatan atas kondisi saat ini umumnya masih sama seperti tahun sebelumnya, yaitu penjenjangan kinerja belum sepenuhnya mempertimbangkan *logical framework* dan *critical success factor* (CSF) atas pencapaian kinerja. Hal ini menyebabkan penjenjangan kinerja belum memenuhi prinsip logis yang menggambarkan hubungan sebab akibat, serta belum menggambarkan pemecahan masalah sesuai dengan kondisi yang dihadapi;
- b. *Cascading*/penjenjangan kinerja yang disusun belum spesifik menggambarkan bagaimana pola *crosscutting* kinerja antar bidang/dengan tugas dan fungsi dari organisasi lain yang memiliki keterkaitan dalam mewujudkan kinerja organisasi;
- c. Dokumen PK tahun 2024 belum sepenuhnya disampaikan secara lengkap sampai ke level operasional melalui [esr.menpan.go.id](http://esr.menpan.go.id). Selain itu, terdapat dokumen PK tahun 2024 yang disampaikan belum diformalkan dengan tandatangan seperti pada PK Direktorat Informasi dan Edukasi Tahun 2024, serta terdapat unit kerja yang belum menyampaikan PK tahun 2024 seperti pada Direktorat Advokasi;
- d. Penetapan rencana aksi unit kerja masih berorientasi pada anggaran, sehingga belum sepenuhnya menjabarkan seluruh kegiatan-kegiatan atau aksi-aksi yang perlu dilakukan untuk mendukung pencapaian kinerja utama yang telah ditetapkan pada PK;
- e. Belum sepenuhnya berorientasi peningkatan kinerja dalam menetapkan target. Hal tersebut ditunjukkan dari adanya penetapan target kinerja yang lebih rendah atau sama dibandingkan dengan realisasi tahun sebelumnya. Contohnya pada PK Kepala BNN Provinsi Aceh Tahun 2024, yaitu indikator "Jumlah kawasan rawan di wilayah provinsi yang beralih status dari "Bahaya" menjadi "Waspada"" dengan target 15 kawasan. Sedangkan, realisasi indikator tersebut pada tahun 2023 telah mencapai 18 kawasan. Contoh lainnya dengan kondisi serupa, yaitu indikator "Jumlah Kabupaten/Kota dengan Indeks Ketahanan Diri Remaja terhadap penyalahgunaan narkoba berkategori "Tinggi" di wilayah provinsi" dan "Indeks kepuasan penerima layanan rehabilitasi pada fasilitas rehabilitasi BNN".

## 2) Pengukuran Kinerja

BNN dan unit kerjanya telah melakukan pengukuran realisasi kinerja dan rencana aksinya secara berkala. BNN telah membangun aplikasi e-kinerja dan menyusun dokumen Indikator Kinerja Utama (IKU) pada tingkat lembaga dan unit kerja. Namun demikian masih terdapat hal yang perlu diperhatikan dalam pengukuran kinerja di antaranya sebagai berikut:

- a. Aplikasi e-kinerja BNN ([ekin.bnn.go.id](http://ekin.bnn.go.id)) masih sedang tahap pengembangan sehingga belum sepenuhnya dimanfaatkan secara optimal. Hal ini terlihat dari *dashboard* aplikasi yang masih kosong, serta penetapan PK beberapa pejabat contohnya pada PK Kepala BNN Tahun 2024 di aplikasi tersebut yang statusnya sudah disetujui namun dokumen yang disampaikan masih berupa *draft*;
- b. Belum terdapat sistem manajemen kinerja yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja *outcome* Lembaga dan seluruh unit kerja secara berkala;
- c. *Monitoring* dan evaluasi atas rencana aksi kinerja pada sebagian besar unit kerja masih berorientasi pada penyerapan anggaran. Belum sepenuhnya melakukan pengukuran capaian kinerja di setiap level organisasi dan unit di bawahnya secara berjenjang;
- d. Pengukuran kinerja belum menjadi dasar dalam pemberian *reward and punishment*, yaitu belum terdapat komponen kinerja dalam perhitungan pemberian tunjangan kinerja.

## 3) Pelaporan Kinerja

BNN telah menyusun laporan kinerja tahun 2023 pada tingkat Lembaga maupun unit kerja, serta telah berupaya melakukan publikasi laporan kinerja melalui PPID. Secara keberadaan, umumnya laporan kinerja tersebut telah menyajikan analisis terkait perbandingan dengan target, tren tahun-tahun sebelumnya, dan capaian nasional, serta analisis faktor pendukung maupun penghambat pencapaian kinerja dan strategi yang dibutuhkan untuk peningkatan kinerja untuk perencanaan selanjutnya. Namun demikian, masih terdapat hal-hal yang perlu diperhatikan untuk pelaporan kinerja di antaranya sebagai berikut:

- a. Secara kualitas, penyajian laporan kinerja tingkat unit kerja belum sepenuhnya merata dalam mengungkapkan informasi yang cukup mendalam untuk setiap indikator kinerja utama, seperti analisis ketercapaian, data pembanding (target, tren realisasi tahun-tahun sebelumnya, dan target jangka menengah), dan analisis efisiensi penggunaan sumber daya. Contohnya pada Laporan Kinerja Deputi Bidang Pencegahan Tahun 2023;
- b. Terdapat beberapa kesalahan dalam penulisan informasi dan ilustrasi pada laporan kinerja. Hal ini menyebabkan kualitas laporan kinerja menjadi tidak sepenuhnya andal. Contohnya pada LAKIP BNN Tahun 2023, yaitu

terkait perolehan penghargaan Opini Laporan Keuangan BNN Tahun 2023 tertulis bahwa pemberi penghargaan adalah BNN yang mana seharusnya dari BPK. Contoh lainnya pada ilustrasi grafik terkait perbandingan realisasi anggaran tahun 2021-2023 dengan angka 98,22%; 98,44%; 98,19%, dimana realisasi tahun 2023 tersebut menurun sehingga menjadi lebih rendah dibandingkan tahun 2022 dan 2021, namun grafik yang ditampilkan menunjukkan tren yang terus meningkat setiap tahunnya;

- c. Upaya melakukan publikasi laporan kinerja melalui PPID belum sepenuhnya tepat. Hal ini terlihat dari beberapa dokumen yang disampaikan pada PPID tersebut ketika dibuka berisi dokumen yang tidak lengkap, contohnya pada Laporan Kinerja BNN Tahun 2023 dan Laporan Kinerja Deputi Bidang Pemberantasan yang hanya berisi satu halaman kosong saja.

#### 4) **Evaluasi Akuntabilitas Kinerja Internal**

Inspektorat Utama BNN pada tahun 2024 telah melakukan evaluasi atas implementasi SAKIP terhadap 153 satuan kerja, yaitu 11 satuan kerja pusat dan 142 satuan kerja wilayah. Pelaksanaan evaluasi berpedoman pada Peraturan Kepala BNN Nomor 5 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan SAKIP di Lingkungan BNN dan mengacu pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 88 Tahun 2021. Evaluasi tersebut telah menghasilkan Laporan Hasil Evaluasi (LHE) yang mencakup catatan dan rekomendasi yang telah disampaikan kepada masing-masing Kepala satuan kerja. Namun demikian masih terdapat hal yang perlu diperhatikan untuk dalam evaluasi akuntabilitas kinerja internal di antaranya sebagai berikut:

- a. Laporan hasil evaluasi internal belum sepenuhnya menggambarkan kondisi yang sebenarnya. Contohnya pada Pusat Penelitian, Data, dan Informasi dengan nilai 75,20 (predikat BB) namun masih belum memenuhi kebutuhan minimum dalam pencapaian predikat AKIP;
- b. Satuan kerja belum sepenuhnya memanfaatkan secara maksimal hasil evaluasi akuntabilitas kinerja internal yang disampaikan oleh Inspektorat Utama untuk perbaikan dan peningkatan kinerja satuan kerja.

#### 4. **Rekomendasi**

Berdasarkan uraian di atas serta dalam rangka lebih mengefektifkan penerapan akuntabilitas kinerja, kami merekomendasikan beberapa hal sebagai berikut:

- 1) Memanfaatkan hasil perbaikan penjenjangan kinerja sebagai dasar dalam menyempurnakan perencanaan kinerja secara keseluruhan dari level jabatan tertinggi hingga ke level operasional untuk mendukung pencapaian tujuan dan sasaran organisasi;
- 2) Melakukan pemetaan pada *cascading* kinerja yang dimiliki untuk melihat

adanya potensi *crosscutting* kinerja dengan mengidentifikasi secara spesifik bentuk kolaborasi antar bidang/dengan tugas dan fungsi dari organisasi lain yang memiliki keterkaitan dalam mencapai kinerja;

- 3) Menyampaikan dokumen PK tahun berjalan yang telah diformalkan pada setiap unit kerja dari level tertinggi sampai level operasional melalui [esr.menpan.go.id](http://esr.menpan.go.id) agar dapat dipastikan penjenjangan kinerja yang selaras dalam mendukung pencapaian kinerja organisasi;
- 4) Mereviu kembali rencana aksi unit kerja agar tidak hanya berorientasi pada anggaran dan memastikan seluruh kinerja yang ditetapkan dalam PK didukung dengan aksi-aksi yang selaras untuk mencapai kinerja tersebut;
- 5) Memanfaatkan informasi laporan kinerja sebagai dasar pengambilan kebijakan dalam perbaikan perencanaan dan peningkatan kinerja. Serta, menjadikan capaian kinerja sebagai bahan pertimbangan dalam penentuan target kinerja mendatang;
- 6) Mengoptimalkan pelaksanaan pedoman pengukuran dan pemanfaatan aplikasi e-kinerja dengan melaksanakan pemantauan kepatuhan pengisian seluruh unit kerja pada aplikasi tersebut sebagai bagian dari proses pengumpulan data dan pengukuran kinerja;
- 7) Memastikan keberlanjutan pengembangan aplikasi e-kinerja agar dapat menjadi sistem manajemen kinerja yang andal dan dapat digunakan untuk mengukur kinerja *outcome* Lembaga dan seluruh unit kerja secara berkala;
- 8) Mendorong seluruh unit kerja untuk melakukan pemantauan capaian kinerja unit dibawahnya secara berjenjang dan berkala sehingga tidak hanya berorientasi pada penyerapan anggaran saja;
- 9) Memanfaatkan hasil pengukuran kinerja sebagai alat pertimbangan dalam pemberian *reward and punishment*, yaitu menjadikan kinerja sebagai komponen utama dalam perhitungan pemberian tunjangan kinerja;
- 10) Meningkatkan kualitas laporan kinerja tingkat Lembaga dan seluruh unit kerja dengan memastikan keandalan dan validitas pengolahan data kinerja, serta menyajikan analisis secara mendalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi ketercapaian/ tidak tercapainya kinerja organisasi beserta solusinya, membandingkan realisasi kinerja dengan target jangka menengah, tren realisasi kinerja tahun-tahun sebelumnya, dan analisis efisiensi penggunaan sumber daya;
- 11) Memastikan publikasi laporan kinerja tingkat Lembaga dan unit kerja telah disampaikan dengan tepat sebagai bagian dari transparansi atas pelaporan kinerja kepada publik;
- 12) Meningkatkan kapasitas evaluator dalam melaksanakan evaluasi internal agar mampu menggunakan instrumen evaluasi secara maksimal, menerapkan *professional judgement* secara tepat, dan memberikan simpulan hasil evaluasi yang menggambarkan kondisi *real* penerapan SAKIP setiap unit kerja;

13) Melakukan *monitoring* atas seluruh rekomendasi hasil evaluasi akuntabilitas kinerja internal yang telah diberikan kepada seluruh unit kerja, serta memastikan rekomendasi hasil evaluasi tersebut ditindaklanjuti dan dapat dimanfaatkan sebagai umpan balik perbaikan manajemen kinerja secara berkelanjutan.

Demikian disampaikan hasil evaluasi AKIP sebagai penerapan manajemen kinerja. Kami menghargai upaya yang telah dilakukan dalam implementasi SAKIP di lingkungan Badan Narkotika Nasional. Terhadap hasil evaluasi yang telah disampaikan, Kami mengharapkan agar Saudara beserta seluruh jajaran memberikan perhatian yang lebih besar pada upaya implementasi SAKIP di lingkungan Badan Narkotika Nasional dan menindaklanjuti rekomendasi yang telah kami sampaikan.

Atas perhatian dan kerja sama Saudara, kami ucapkan terima kasih.



**Deputi Bidang Reformasi Birokrasi,  
Akuntabilitas Aparatur dan Pengawasan,**

**Erwan Agus Purwanto**

Tembusan:

1. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (sebagai laporan);
2. Kepala Badan Narkotika Nasional.

# LAMPIRAN III



## I. PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan administrasi kepegawaian, meskipun ditujukan terutama bagi pegawai di suatu organisasi, merupakan bagian dari pelayanan publik. Secara umum, pelayanan ini mencakup penyediaan kebutuhan pegawai, pengelolaan, dan pengaturan terkait kebijakan publik yang juga melibatkan masyarakat serta pihak-pihak lain dalam birokrasi pemerintah.

Dalam konteks Badan Narkotika Nasional (BNN), pengguna layanan kepegawaian adalah publik internal yang berhak menerima pelayanan berkualitas terbaik. Sebagai salah satu fungsi utama pemerintah, pelayanan publik atau *public service* sering kali menjadi fokus perhatian. Namun, kualitas layanan kerap mendapat kritik dari masyarakat karena dianggap tidak memenuhi harapan dan standar yang diinginkan. Oleh karena itu, diperlukan standar penilaian untuk mengukur kualitas layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah.

Untuk meningkatkan mutu layanan publik di lingkungan Biro SDM Aparatur dan Organisasi Sekretariat Utama BNN, dilakukan pengukuran tingkat kepuasan masyarakat melalui survei kepuasan masyarakat (SKM) menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan metode untuk mengukur tingkat kepuasan penerima layanan secara kuantitatif dan kualitatif. IKM membandingkan antara harapan dan kebutuhan masyarakat atas layanan yang diterima. Mengingat pelayanan adalah fungsi utama pemerintah, upaya peningkatan kualitas layanan harus dilakukan secara berkelanjutan. Keberhasilan layanan diukur dari sejauh mana penerima merasa puas terhadap layanan yang sesuai dengan harapan dan kebutuhannya. Penyusunan IKM bertujuan untuk mengumpulkan data tingkat kepuasan masyarakat melalui survei berkala terhadap kualitas pelayanan unit pemerintah. Data ini menjadi umpan balik untuk perbaikan kebijakan dan peningkatan kualitas pelayanan secara terus-menerus.

Kemajuan teknologi informasi dalam satu dekade terakhir telah mendorong keterbukaan informasi publik yang lebih cepat, mudah, adaptif, responsif, dan efektif. Sebagai respons, Biro SDM Aparatur dan Organisasi Sekretariat Utama BNN melaksanakan survei kepuasan masyarakat tahun 2024 melalui sistem survei berbasis daring, yang dapat diakses melalui tautan berikut [https://s.id/survei\\_kepuasan\\_layanan\\_Kepeg\\_2024](https://s.id/survei_kepuasan_layanan_Kepeg_2024).

## **B. Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat**

Tujuan dilaksanakan survei Kepuasan masyarakat antara lain:

- a. mengetahui tingkat kinerja Biro SDM Aparatur dan Organisasi Sekretariat Utama BNN sebagai unit pelayanan secara berkala
- b. sebagai Gambaran bagi masyarakat tentang kinerja Pelayanan kepegawaian di Biro SDM Aparatur dan Organisasi Sekretariat Utama Badan Narkotika Nasional
- c. mengetahui kelemahan dan keunggulan Biro SDM Aparatur dan Organisasi Sekretariat Utama BNN untuk mengambil dan menetapkan keputusan lebih lanjut untuk meningkatkan kualitas layanan.
- d. sebagai umpan balik dan mengukur secara berkala pelayanan yang telah dilaksanakan
- e. mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia di Lingkungan BNN

## **C. Metode Pengukuran**

Metode pengukuran dilakukan secara *computerized* untuk mengoptimalkan validitas data serta kalkulasi yang tepat dan akurat. Pelaksanaan survei oleh responden dengan aplikasi *google form* melalui tautan [https://s.id/survei\\_kepuasan\\_layanan\\_Kepeg\\_2024](https://s.id/survei_kepuasan_layanan_Kepeg_2024) yang dapat diakses baik melalui komputer jaringan di tempat bertugas/kantor, ponsel. Tidak hanya pengisian survei, responden juga dapat memberikan saran, kritik, dan masukan bagi pelayanan kepegawaian pada Biro SDM Aparatur dan Organisasi Sekretariat Utama BNN.

Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat pengguna layanan dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Tingkat kepuasan layanan tersebut dalam bentuk nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah dikonversikan Nilai tersebut disesuaikan dengan urutan kategori kinerja mutu pelayanan, yaitu “tidak baik”, “kurang baik”, “baik”, dan “sangat baik” sebagaimana tabel berikut:

**Tabel 1: Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan**

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 - 100	A	Sangat Baik

Metode pengukuran SKM ini mencakup beberapa hal, yaitu:

a. Karakteristik populasi

Pengguna layanan kepegawaian adalah publik dari Biro SDM Aparatur dan Organisasi Sekretariat Utama BNN yang berkaitan dengan administrasi kepegawaian. Pelayanan administrasi kepegawaian adalah bagian dari pelayanan publik, di mana pelayanan diperuntukkan sebagian besar untuk pegawai di lingkungan organisasi. Selain juga diperuntukkan bagi masyarakat umum terutama terkait informasi pengadaan CPNS, mutasi pegawai, dsb. Adapun karakteristik pegawai BNN dilihat dari jumlah pegawai, jenis jabatan dan jenis kelamin adalah:

**Tabel 2. Karakteristik Pegawai Badan Narkotika Nasional**

**Bulan November**

**2024**

Jenis Jabatan	Laki Laki	Perempuan	Jumlah
Jabatan Fungsional	851	1062	1913
Jabatan Struktural	435	122	557
Jabatan Pelaksana	1987	1195	3182
<b>JUMLAH</b>	3273	2379	5652

Sumber data: Daftar Susunan Pegawai (DSP) November 2024

b. Keterwakilan anggota sampel

Sesuai Lampiran II Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, jumlah sampel pengukuran SKM telah ditentukan berdasarkan pertimbangan jumlah populasi tertentu sebagaimana tabel Sampel Morgan dan Krejcie berikut ini dengan populasi antara 10 s.d. 1.000.000 orang.

**Tabel 3: Penentuan Jumlah Sampel Pengukuran SKM**

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

c. Jumlah responden

Responden pada survei kepuasan layanan kepegawaian pada Biro SDM Aparatur dan Organisasi Sekretariat Utama BNN adalah 421 orang. Dalam rangka memenuhi jumlah responden, Biro SDM Aparatur dan Organisasi Sekretariat Utama BNN mewajibkan kepada seluruh perwakilan pegawai mengisi kuisioner ke dalam tautan yang telah disebarakan.

**D. Tim SKM**

Pengelola Survei Kepuasan Masyarakat pada Biro SDM Aparatur dan Organisasi Sekretariat Utama Badan Narkotika Nasional Tahun 2023 ditetapkan dalam Surat Perintah Nomor Sprin/5728/XII/RO/KP.10/2024 tentang tim survei kepuasan penyelenggaraan layanan kepegawaian Biro SDM Aparatur dan Organisasi Settama BNN Tahun 2024.

**E. Jadwal Pelaksanaan SKM**

Perkiraan waktu penyusunan survei membutuhkan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

- a. Persiapan enam hari kerja;
- b. Pelaksanaan pengumpulan data enam hari kerja;
- c. Pengolahan data indeks enam hari kerja;
- d. Penyusunan dan pelaporan hasil enam hari kerja;

Dengan diterapkannya survei secara daring, maka pelaksanaan survei dapat lebih efektif dan efisien sampai dengan munculnya nilai indeks SKM. Selain lamanya waktu, proses pengolahan data melalui penghitungan manual dapat memungkinkan terjadinya kesalahan penghitungan data sehingga hasil survei kurang akuntabel.

## II. ANALISIS HASIL SURVEI

Proses pelayanan kepegawaian pada Biro SDM Aparatur dan Organisasi Sekretariat Utama BNN mengiringi seluruh tahapan proses kepegawaian, dimulai dari pengangkatan CPNS sampai dengan PNS memasuki masa purnatugas. Dalam survei tahun ini ada 7 (tujuh) layanan yang akan diberikan nilai oleh responden, yaitu:

1. Layanan Rekrutmen CASN;
2. Layanan Mutasi;
3. Layanan Pemberhentian Pegawai;
4. Layanan Disiplin Pegawai;
5. Layanan Surat Izin Belajar dan Tugas Belajar ;
6. Layanan Kenaikan Pangkat;
7. Layanan Administrasi JF;

Sesuai dengan ketentuan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, terdapat 9 (sembilan) unsur yang dinilai atau indikator pengukuran dalam kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu:

1. Persyaratan;
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur;
3. Waktu Penyelesaian;
4. Biaya/Tarif;
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan;
6. Kompetensi Pelaksana;
7. Perilaku Pelaksana;
8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan;
9. Sarana dan Prasarana.

Dengan merujuk pada Peraturan Menteri PANRB dimaksud, telah ditetapkan unsur-unsur pelayanan sesuai dengan cakupan lingkungan pelayanan, apakah eksternal atau internal. Dikarenakan tugas fungsi instansi adalah pelayanan kepegawaian terhadap pegawai lingkungan BNN, sehingga aturan pelaksanaan survei beserta unsur-unsurnya disesuaikan dengan aturan layanan internal, di mana unsur-unsur layanan yang diukur adalah sebagai berikut.

1. Persyaratan
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
3. Waktu Penyelesaian

4. Fleksibilitas multikanal layanan
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9. Penyampaian Informasi secara Cepat dan Akurat

#### A. Data Kuesioner

Langkah-langkah yang dilakukan oleh responden dalam mengisi kuisisioner SURVEI adalah:

1. Mengisi profil responden berupa alamat *email* dan satuan kerja
2. Mengisi kuisisioner dengan memilih jawaban atas daftar pertanyaan yang tertera dengan kriteria jawaban yang bertingkat, sebagai berikut. “tidak puas”, “kurang puas”, “puas”, dan “sangat puas”

#### B. Perhitungan Pengukuran

Sesuai ketentuan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, metode penelitian dalam pelaksanaan survei ini menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan skala *likert*, dengan pengolahan data sebagai berikut:

1. Mencari bobot nilai rata-rata tertimbang pada masing-masing unsur pelayanan.  
Jumlah bobot adalah 1, jumlah unsur adalah jumlah pertanyaan. Dalam Survei Biro SDM Aparatur dan Organisasi Sekretariat Utama BNN tahun 2024, terdapat 7 layanan yang disurvei. Adapun bobot nilai rata-rata tertimbang dilambangkan dalam huruf N.

Nilai penimbang ditetapkan dalam rumus, yaitu :

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang (N)} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$$

2. Menetapkan nilai dasar (ND), yaitu 25
3. Mencari nilai indeks (NI), yaitu dengan mengalikan jumlah rata-rata semua unsur pelayanan dengan nilai bobot (N).  
NI per unsur pelayanan = NRR U1x N .. dst. Sampai dengan U9
4. Menjumlahkan nilai indeks dari U1 s.d U9 dengan kode  $\sum NI$
5. Menghitung nilai SKM dengan mengalikan antara jumlah Nilai Indeks ( $\sum NI$ ) dengan Nilai Dasar

$$\text{Nilai SKM} = \sum \text{NI} \times \text{ND}$$

6. Menetapkan nilai mutu pelayanan dengan menyesuaikan jumlah angka berdasarkan tabel nilai persepsi.
7. membuat rata-rata dari hasil indeks per layanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 - 100	A	Sangat Baik

### C. Deskripsi Hasil Analisis

Pengolahan data dilakukan secara manual dengan Microsoft Excel, Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari parameter 1 (P1) sampai dengan parameter 9 (P9), yang dimulai dari menetapkan nilai dasar, mencari nilai bobot rata-rata tertimbang, menghitung nilai rata-rata, menghitung nilai indeks per unsur pelayanan, menghitung nilai SKM sampai dengan menetapkan nilai mutu pelayanan sesuai dengan parameter nilai konversi. Tabulasi responden survei terlampir. Sebagai Berikut:

- a. Jumlah Responden: 421 orang
- b. Total Skor per jenis layanan per unsur

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Layanan Rekrutmen CASN	1370	1379	1368	1379	1365	1360	1365	1358	1373
Layanan Mutasi	1297	1336	1297	1313	1302	1305	1318	1303	1320
Layanan Pemberhentian Pegawai	1337	1340	1336	1334	1334	1335	1338	1337	1337
Layanan Disiplin Pegawai	1355	1357	1348	1352	1352	1350	1353	1350	1357

Layanan Surat Izin Belajar dan Tugas Belajar	1322	1329	1319	1331	1318	1329	1333	1325	1326
Layanan Kenaikan Pangkat	1370	1372	1375	1370	1372	1372	1371	1362	1367
Layanan Administrasi JF	1330	1348	1340	1335	1340	1343	1339	1337	1337

c. Nilai Rata-rata per Jenis Layanan per Unsur

Untuk mencari nilai rata-rata per pelayanan menggunakan rumus:

$$NRRU_n = \frac{\text{Jumlah skor unsur pelayanan ke } - n}{\text{Jumlah responden}}$$

$$NRRU_1 = \frac{\text{Jumlah skor unsur pelayanan 1}}{\text{Jumlah responden}}$$

$$NRRU_1 = \frac{1370}{421}$$

$$= 3,25$$

$$NRRU_2 = \frac{1379}{421}$$

$$= 3,28$$

... dst ..

$$NRRU_9 = \frac{1373}{421}$$

$$= 3,26$$

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Layanan Rekrutmen CASN	3,25	3,28	3,25	3,28	3,24	3,23	3,24	3,23	3,26
Layanan Mutasi	3,08	3,17	3,08	3,12	3,09	3,10	3,13	3,10	3,14

Layanan Pemberhentian Pegawai	3,18	3,18	3,17	3,17	3,17	3,17	3,18	3,18	3,18
Layanan Disiplin Pegawai	3,22	3,22	3,20	3,21	3,21	3,21	3,21	3,21	3,22
Layanan Surat Izin Belajar dan Tugas Belajar	3,14	3,16	3,13	3,16	3,13	3,16	3,17	3,15	3,15
Layanan Kenaikan Pangkat	3,25	3,26	3,27	3,25	3,26	3,26	3,26	3,24	3,25
Layanan Administrasi JF	3,16	3,20	3,18	3,17	3,18	3,19	3,18	3,18	3,18

d. Nilai Bobot Rata-rata Tertimbang

Rumus Nilai Bobot Rata-rata Tertimbang adalah

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang (N)} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$$

Diketahui :

Jumlah Bobot = 1

Jumlah Unsur = 9

$$N = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$$

$$N = \frac{1}{9}$$

$$N = \frac{1}{9}$$

$$N = 0,11$$

e. Menghitung Jumlah Nilai Indeks (NI)

Mencari Nilai Indeks yaitu dengan mengalikan jumlah rata-rata semua unsur pelayanan dengan nilai bobot (N) dan menjumlahkannya.

Dengan Rumus yaitu :

$$\sum NI = (NRRP1 \times N) + (NRRP2 \times N) + (NRRP3 \times N) + (NRRP4 \times N) + (NRRP5 \times N) \\ + (NRRP6 \times N) + (NRRP7 \times N) + (NRRP8 \times N) + (NRRP9 \times N)$$

Diketahui :

$$N = 0,11$$

NRR P1 s.d NRR P9 =

Maka :

$$\sum NI = (0,36 \times 0,11) + \\ + (0,36 \times 0,11) + (0,36 \times 0,11) + (0,36 \times 0,11) + (0,36 \times 0,11) = 3,25$$

$$(0,34 \times 0,11) + (0,35 \times 0,11) + (0,34 \times 0,11) + (0,35 \times 0,11) + (0,34 \times 0,11) + \\ + (0,34 \times 0,11) + (0,35 \times 0,11) + (0,34 \times 0,11) + (0,35 \times 0,11) = 3,11$$

Dst.....

$$(0,35 \times 0,11) + (0,35 \times 0,11) + (0,35 \times 0,11) + (0,35 \times 0,11) + (0,35 \times 0,11) + \\ + (0,35 \times 0,11) + (0,35 \times 0,11) + (0,35 \times 0,11) + (0,35 \times 0,11) = 3,18$$

#### Nilai Indeks (NI) Per Layanan

Jenis Layanan	NI
Layanan Rekrutmen CASN	3,25
Layanan Mutasi	3,11
Layanan Pemberhentian Pegawai	3,17
Layanan Disiplin Pegawai	3,21
Layanan Surat Izin Belajar dan Tugas Belajar	3,15
Layanan Kenaikan Pangkat	3,25
Layanan Administrasi JF	3,18
<b>Nilai Indeks Unit Layanan</b>	<b>3,18</b>

f. Menghitung Nilai SKM

1) Mengalikan Jumlah Nilai Indeks dengan nilai dasar (25) menjadi Nilai SKM.

$$SKM = 3,18 \times 25$$

$$= 79,49$$

- 2) Mencari kriteria mutu pelayanan berdasarkan tabel nilai persepsi disesuaikan dengan Nilai SKM.

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 - 100	A	Sangat Baik

Dari tabel diatas, nilai Indeks Unit layanan dan nilai SKM adalah 3,18 dan 79,49 termasuk dalam mutu pelayanan B dengan kinerja unit pelayanan Baik.

g. Hasil Pengolahan Data

Pengolahan data menggunakan alat bantu microsoft excel. Nilai Indeks Kepuasan Layanan Kepegawaian Biro SDM Aparatur dan Organisasi Sekretariat Utama BNN sebagaimana urutan pengolahan data terdapat pada lampiran laporan ini.

h. Analisis nilai SKM

Sebagaimana hasil pengolahan data, dengan nilai SKM sebesar 79,49 , kriteria pelayanan adalah B atau Baik. Diperoleh nilai persepsi tertinggi sebesar 3,25 yang merupakan persepsi kepuasan terhadap layanan kenaikan pangkat pegawai. Angka-angka ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan terkait layanan kenaikan pangkat pegawai. Kepuasan ini dapat dijelaskan oleh kenyataan bahwa pegawai yang bertugas telah menjalankan tugas mereka dengan baik dan sesuai dengan prosedur yang terstandarisasi dalam SOP (Standar Operasional Prosedur). Sebagai hasilnya, pelayanan yang diberikan dalam hal kenaikan pangkat pegawai selalu berfokus pada prinsip pelayanan prima, yang memastikan kualitas dan kepuasan maksimal bagi para penerima layanan.

Persepsi terhadap layanan Mutasi Pegawai di Badan Narkotika Nasional menunjukkan hasil yang cenderung lebih rendah, dengan skor rata-rata sebesar 3,11 yang merupakan persepsi terhadap Layanan Mutasi. Alasan di balik skor yang lebih rendah ini adalah karena proses mutasi pegawai di lingkungan BNN masih dilakukan berdasarkan kebutuhan organisasi atas kebijakan dari pimpinan, tanpa melibatkan pertimbangan yang lebih mendalam terhadap keinginan atau harapan

individu pegawai. Akibatnya, sejumlah pegawai merasa tidak puas dengan cara mutasi tersebut dilakukan, karena mereka merasa prosesnya lebih dipengaruhi oleh kebijakan organisasi daripada kepentingan pribadi atau aspirasi mereka.

Unsur layanan dengan nilai rata-rata terendah dari layanan mutasi yang perlu untuk dilakukan perbaikan adalah:

1. Persyaratan mutasi 3,08
2. Ketepatan waktu layanan 3,08
3. Produk layanan mutasi 3,09
4. Kompetensi petugas 3,10
5. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan 3,10

# LAMPIRAN IV



**PENGELOLAAN DATA SURVEI KEPUASAN LAYANAN  
PADA BIRO KEUANGAN SETTAMA BNN TAHUN 2024**

Tujuan	: Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Biro Keuangan Settama BNN
Periode	: Tahun 2024
Tanggal Survey	: 10 s.d 13 Januari 2025
Metode	: Per Responden Per Parameter
Jumlah Responden	: 223 Satuan Kerja
Dasar Hukum	: Peraturan Menpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
Jumlah Parameter	: 9 Parameter

Parameter :

1. Seberapa puas anda terhadap pelayanan pembayaran tunjangan kinerja yang dibayarkan setiap bulan oleh Biro Keuangan Settama BNN?
2. Seberapa puas anda terhadap pelayanan pembayaran uang makan sesuai dengan tingkat kehadiran setiap bulan yang dibayarkan oleh Biro Keuangan Settama BNN?
3. Seberapa puas anda terhadap kemudahan layanan permintaan data dan informasi tentang gaji dan tunjangan yang melekat?
4. Seberapa puas anda terhadap kecepatan Tim Biro Keuangan Settama BNN dalam merespon permasalahan terkait belanja pegawai (Gaji,tunjin dan Uang makan)?
5. Seberapa puas anda terhadap kecepatan Tim Biro Keuangan Settama BNN dalam merespon permasalahan terkait akuntansi dan pelaporan keuangan serta hibah langsung bentuk uang yang diajukan satker?;
6. Seberapa puas anda terhadap kemampuan Tim Biro Keuangan Settama BNN dalam memberikan solusi atas permasalahan terkait akuntansi dan pelaporan

keuangan serta hibah langsung bentuk uang yang diajukan satker?;

7. Seberapa puas anda terhadap penyampaian informasi secara cepat dan akurat terkait isu-isu terkini mengenai akuntansi dan pelaporan keuangan serta hibah langsung bentuk uang melalui media komunikasi (WA Group) yang disediakan oleh Tim Biro Keuangan Settama BNN?;
8. Seberapa puas anda terhadap kemampuan Tim Akuntansi Biro Keuangan Settama BNN dalam pendampingan penyusunan laporan keuangan dan pengelolaan hibah langsung bentuk uang di setiap periode pelaporan?
9. Seberapa puas anda terhadap kemampuan Tim Biro Keuangan Settama BNN dalam melaksanakan *monitoring*, supervisi dan *asistensi* bidang keuangan pada satker anda baik melalui *online* atau secara *offline*?

Analisa Perhitungan : Nilai indeks kepuasan merupakan jumlah nilai rata-rata masing-masing variabel dibagi dengan banyaknya variabel

Penilaian kuesioner dilakukan dengan skala *likert* 1 – 4.

Dengan rumus:

$$\text{Indeks Kepuasan} = \frac{\sum \text{Rata - rata per Variabel}}{\text{Banyaknya Variabel}}$$

Kategori indeks kepuasan layanan pembayaran belanja pegawai dan layanan akuntansi dan pelaporan keuangan sebagai berikut :

- |          |                |             |
|----------|----------------|-------------|
| 1. Nilai | <b>0 – 0,9</b> | Tidak Puas  |
| 2. Nilai | <b>1 – 1,9</b> | Kurang Puas |
| 3. Nilai | <b>2 – 2,9</b> | Puas        |
| 4. Nilai | <b>3 – 4</b>   | Sangat Puas |

Maka dihasilkan dengan rumusan:

Indeks kepuasan

$$= \frac{(\text{Mean}(Q1) + \text{Mean}(Q2) + \text{Mean}(Q3) + \text{Mean}(Q4) + \text{Mean}(Q5) + \text{Mean}(Q6) + \text{Mean}(Q7) + \text{Mean}(Q8) + \text{Mean}(Q9))}{9}$$

dengan nilai

$$\frac{3.94 + 3.88 + 3.83 + 3.85 + 3.88 + 3.85 + 3.83 + 3.83 + 3.83}{9} = \frac{34.72}{9} = 3,86$$

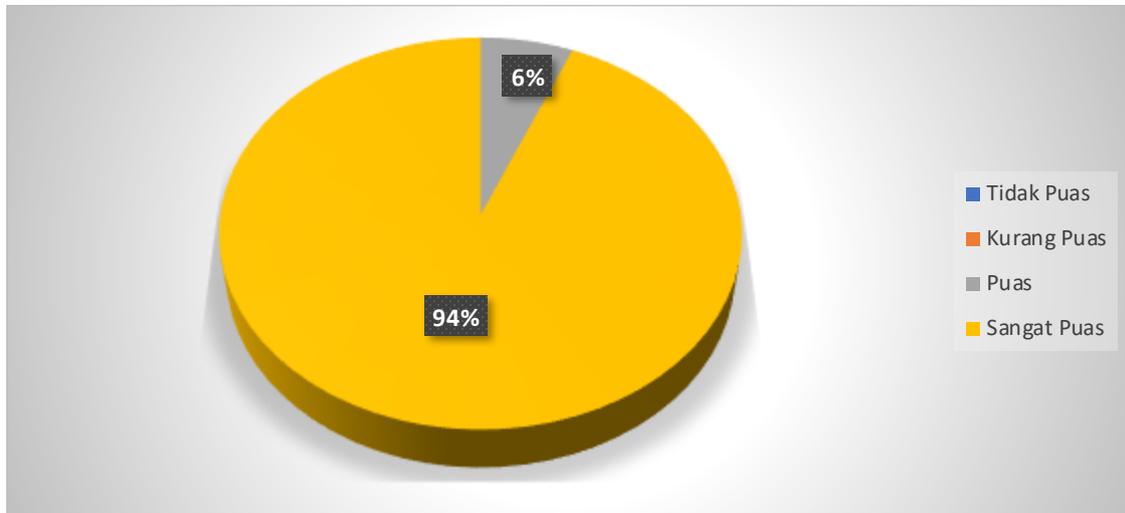
### KESIMPULAN :

1. Berdasarkan hasil survey yang telah dilakukan, tingkat kepuasan pelayanan Biro Keuangan Settama BNN 2024 menunjukkan hasil kategori indeks **“Sangat Puas”** dengan nilai hasil konversi sebesar **3,86**.
2. Dari 9 (Sembilan) parameter penilaian atas kepuasan layanan pada Biro Keuangan Sekretariat Utama BNN terdapat 1 parameter penilaian atas kepuasan layanan yang memiliki nilai tertinggi yaitu Layanan Pembayaran Tunjangan Kinerja yang dibayarkan setiap bulan. Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan pembayaran tunjangan kinerja telah berhasil dilaksanakan sesuai dengan PMK Nomor 20 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pembayaran Tunjangan Kinerja pegawai pada Kementerian Negara/Lembaga, serta dapat memenuhi ekspektasi pegawai di Lingkungan BNN. Pelaksanaan pelayanan pembayaran tunjangan kinerja tidak lepas dari kerjasama seluruh unsur terkait, dalam hal ini dipengaruhi juga oleh keaktifan dan kerjasama antara petugas pembayaran tunjangan kinerja di Biro Keuangan dan satker serta Analis SDM di Biro Sumber Daya Manusia dan Aparatur serta Organisasi (SDMAO).  
Meskipun nilai yang diperoleh sangat memuaskan, Biro Keuangan tetap berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan serta melakukan evaluasi dan perbaikan dalam pelayanan di Biro Keuangan.
3. Dalam meningkatkan kualitas layanan Biro Keuangan selaku Pembina fungsi di bidang pembinaan administrasi dan pengelolaan keuangan di lingkungan BNN. Biro Keuangan melakukan langkah-langkah sebagai berikut:

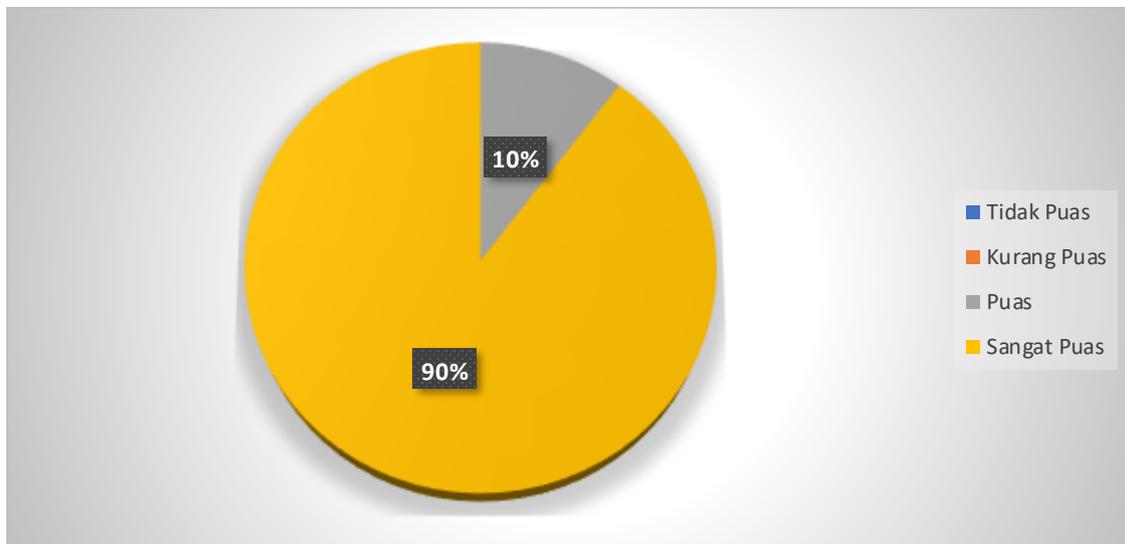
- 1) Melakukan pembinaan, supervisi, monitoring dan evaluasi pengelolaan Keuangan di lingkungan BNN pusat maupun di wilayah;
- 2) Melakukan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan administrasi dan pengelolaan keuangan di lingkungan BNN. Hal ini untuk memastikan pelaksanaan anggaran yang dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- 3) Memberikan pendampingan secara *online* dan *offline* dalam proses pelaksanaan, penyelesaian administrasi dan pengelolaan keuangan;
- 4) Berkoordinasi secara intensif mengadakan rapat konsolidasi internal dan eksternal untuk membahas proses pelaksanaan, penyelesaian administrasi dan pengelolaan keuangan di satuan kerja di lingkungan BNN;
- 5) Melakukan pembinaan penerapan Sistem Akuntansi Pemerintahan;
- 6) Melakukan pembinaan, dan pendampingan penyelesaian pengelolaan hibah langsung dalam bentuk uang;
- 7) Meningkatkan koordinasi dengan Kementerian Keuangan dalam rangka penyusunan laporan keuangan tingkat BNN. Tujuan dari pelaksanaan analisa dan telaah Laporan Keuangan adalah agar laporan keuangan dapat disajikan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan dengan menyusun kertas kerja yang meliputi objek penelaahan sebagai berikut :
  - a. Kelengkapan Laporan Keuangan;
  - b. Kesesuaian laporan keuangan dengan SAKTI/MONSAKTI;
  - c. Kesesuaian dengan persamaan dasar akuntansi;
  - d. Pengecekan pada MONSAKTI;
  - e. Neraca Percobaan Kas dan Akrua;l
  - f. Laporan Neraca;
  - g. Laporan Operasional;
  - h. Laporan Perubahan Ekuitas;
  - i. Laporan Realisasi Anggaran/Belanja dan Pendapatan (LRA/B/P);
  - j. Telaah antar Laporan.

## Diagram hasil Survei Kepuasan Layanan pada Biro Keuangan Settama BNN Tahun 2024

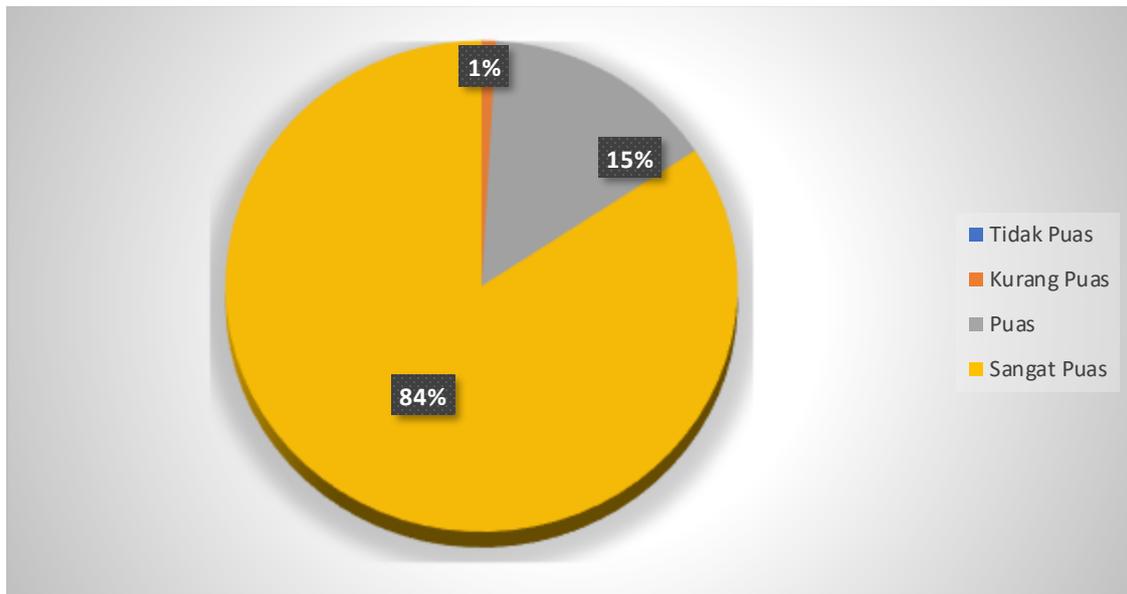
1. Seberapa puas anda terhadap pelayanan pembayaran tunjangan kinerja yang dibayarkan setiap bulan oleh Biro Keuangan Settama BNN?



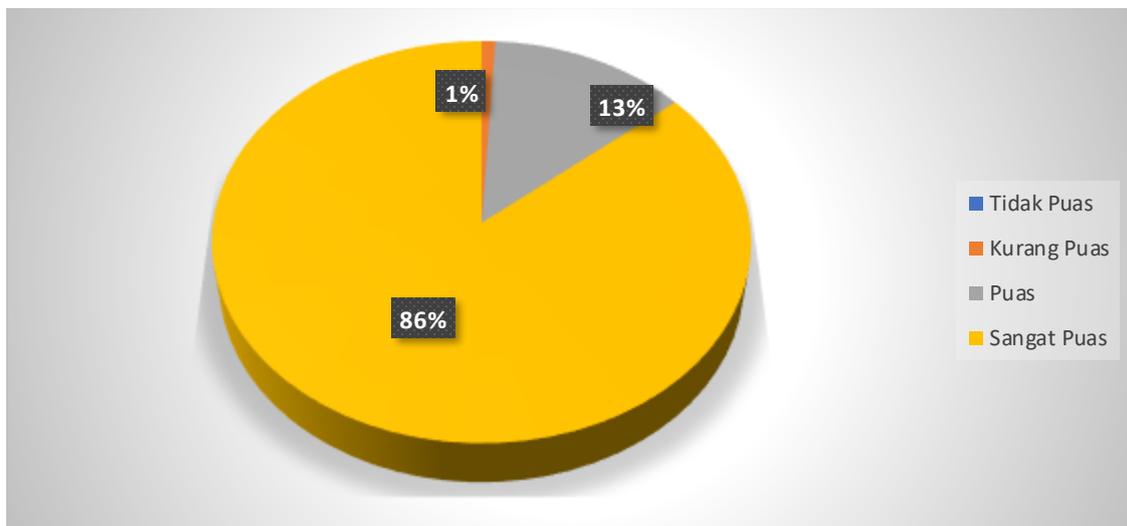
2. Seberapa puas anda terhadap pelayanan pembayaran uang makan sesuai dengan tingkat kehadiran setiap bulan yang dibayarkan oleh Biro Keuangan Settama BNN?



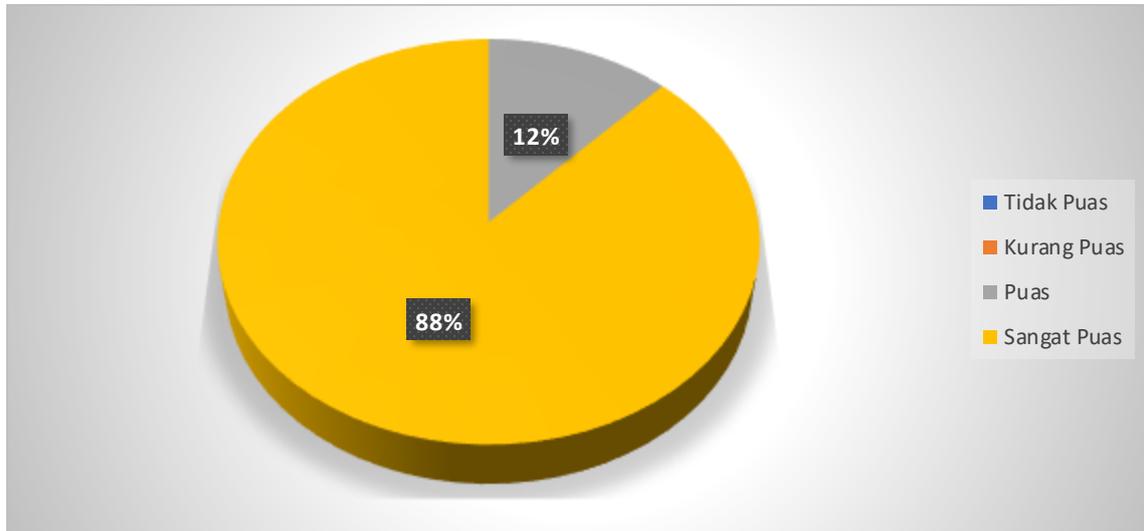
3. Seberapa puas anda terhadap kemudahan layanan permintaan data dan informasi tentang gaji dan tunjangan yang melekat?



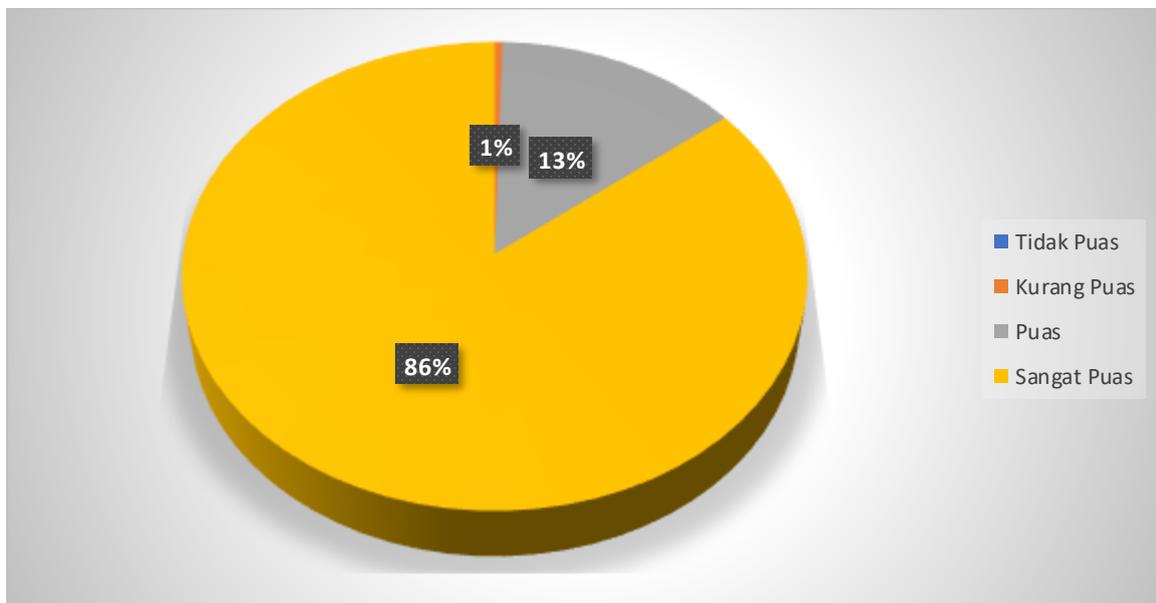
4. Seberapa puas anda terhadap kecepatan Tim Biro Keuangan Settama BNN dalam merespon permasalahan terkait belanja pegawai (Gaji, tunjkin dan Uang makan)?



5. Seberapa puas anda terhadap kecepatan Tim Biro Keuangan Settama BNN dalam merespon permasalahan terkait akuntansi dan pelaporan keuangan serta hibah langsung bentuk uang yang diajukan satker?

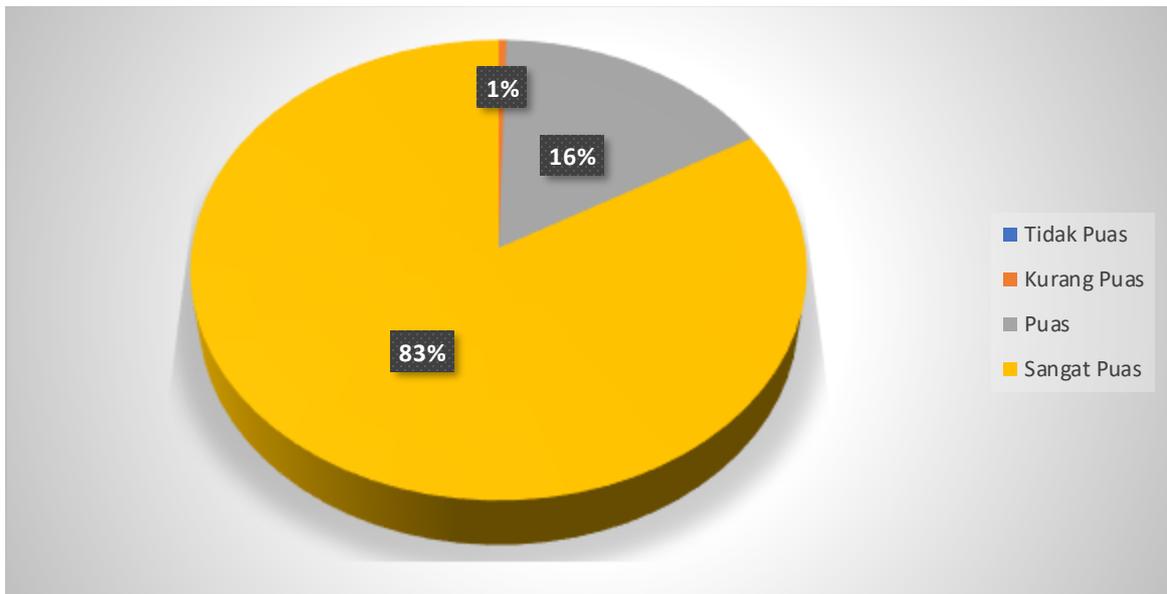


6. Seberapa puas anda terhadap kemampuan Tim Biro Keuangan Settama BNN dalam memberikan solusi atas permasalahan terkait akuntansi dan pelaporan keuangan serta hibah langsung bentuk uang yang diajukan satker?

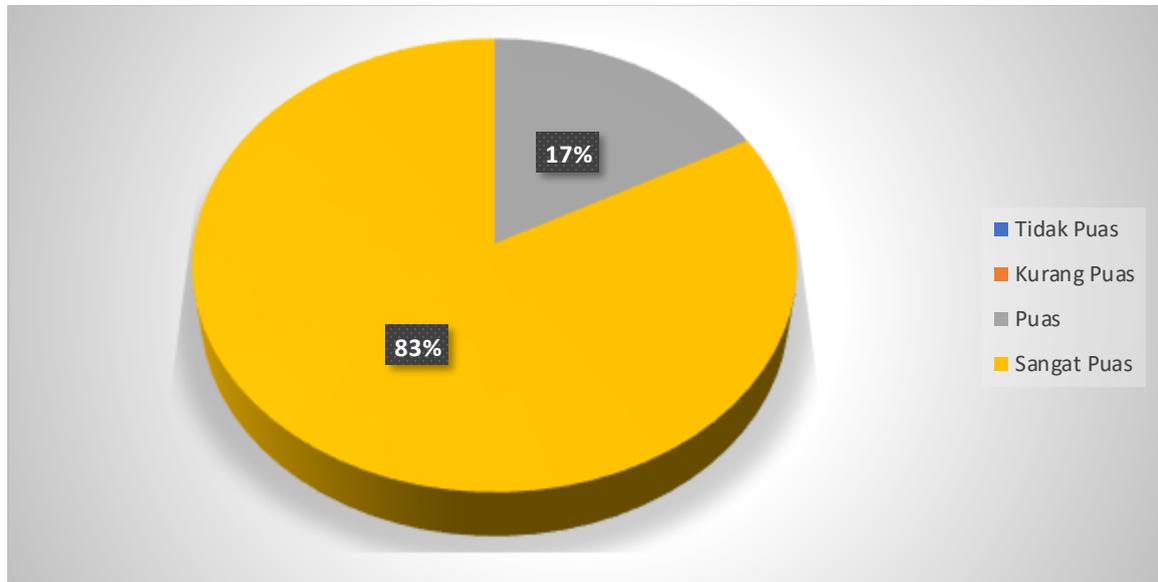


7. Seberapa puas anda terhadap penyampaian informasi secara cepat dan akurat terkait isu-isu terkini mengenai akuntansi dan pelaporan keuangan serta hibah

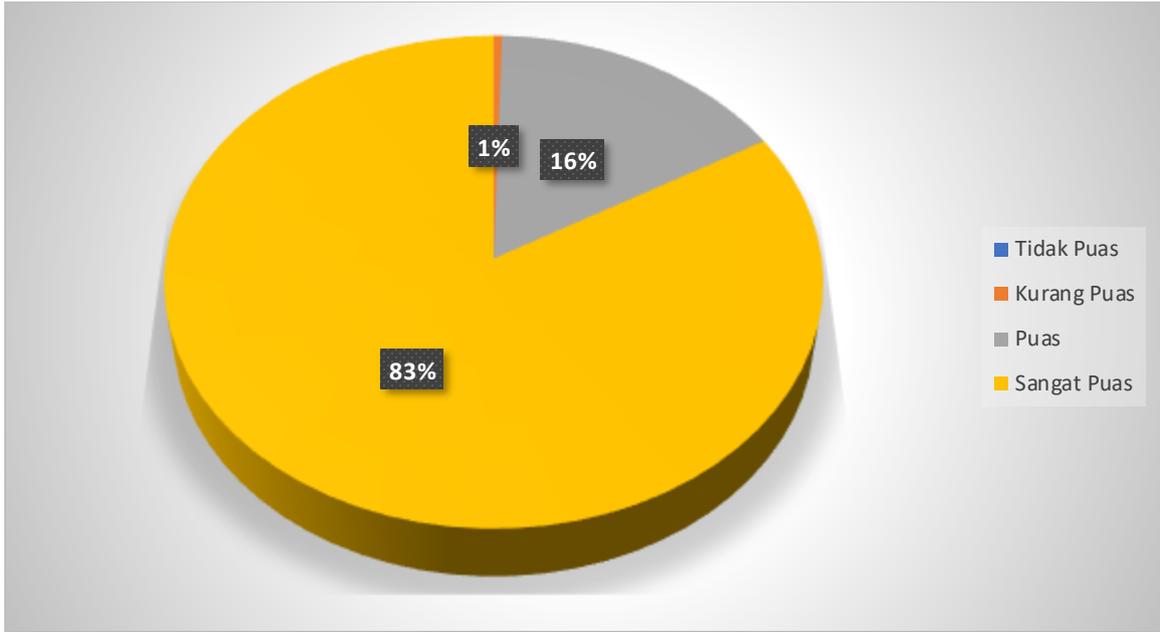
langsung bentuk uang melalui media komunikasi (WA Group) yang disediakan oleh Tim Biro Keuangan Settama BNN?



8. Seberapa puas anda terhadap kemampuan Tim Akuntansi Biro Keuangan Settama BNN dalam pendampingan penyusunan laporan keuangan dan pengelolaan hibah langsung bentuk uang di setiap periode pelaporan?



9. Seberapa puas anda terhadap kemampuan Tim Biro Keuangan Settama BNN dalam melaksanakan monitoring, supervisi dan asistensi bidang keuangan pada satker anda baik melalui online atau secara offline?



# LAMPIRAN V



**PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN LAYANAN  
PADA BIRO UMUM SETTAMA BNN TAHUN 2024**

Tujuan	: Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Biro Umum Settama BNN
Periode	: Tahun 2024
Tanggal Survey	: 13 s.d. 16 Januari 2024
Metode	: Per Responden Per Parameter
Jumlah Responden	: 184 orang
Dasar Hukum	: Peraturan Menpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
Jumlah Parameter	: 36 Parameter
Parameter	:

**A. Layanan Pengelolaan Mesin Absensi Elektronik**

1. Seberapa puas anda dengan persyaratan yang telah ditetapkan dalam memperoleh layanan pengelolaan mesin absensi elektronik?
2. Seberapa puas anda dengan prosedur pembayaran belanja pegawai yang telah ditetapkan dalam layanan pengelolaan mesin absensi elektronik?
3. Seberapa puas anda dengan ketepatan waktu layanan pengelolaan mesin absensi elektronik?
4. Seberapa puas anda dengan fleksibilitas multikanal (layanan diberikan melalui berbagai media online/telepon/tatap muka) layanan pengelolaan mesin absensi elektronik?
5. Seberapa puas anda dalam mendapatkan produk layanan pengelolaan mesin absensi elektronik (alat finger print)?
6. Seberapa puas anda anda terhadap kemampuan Petugas dalam memberikan layanan layanan pengelolaan mesin absensi elektronik?
7. Seberapa puas anda terhadap sikap dan perilaku petugas dalam memberikan layanan pengelolaan mesin absensi elektronik?
8. Seberapa puas anda terhadap pelayanan Petugas dalam menyelesaikan permasalahan layanan layanan pengelolaan mesin absensi elektronik?

9. Seberapa puas anda dengan penyampaian informasi secara cepat dan akurat terkait layanan layanan pengelolaan mesin absensi elektronik melalui media komunikasi digital?

**B. Layanan Penggunaan Aplikasi Sidinar dalam Pelaksanaan tata Persuratan di Lingkungan BNN**

1. Seberapa puas anda terhadap kesesuaian persyaratan pelayanan Aplikasi Sidinar?
2. Seberapa puas anda terhadap kemudahan prosedur pelayanan Aplikasi Sidinar?
3. Seberapa puas anda terkait jangka waktu (loading) Pelayanan Aplikasi Sidinar?
4. Seberapa puas anda dengan fleksibilitas multikanal (layanan diberikan melalui berbagai media smartphone/laptop) Pelayanan Aplikasi Sidinar?
5. Seberapa puas anda terkait kesesuaian Pelayanan Aplikasi Sidinar yang tercantum dalam SOP dengan hasil yang diberikan?
6. Seberapa puas anda terkait kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan Pelayanan Aplikasi Sidinar?
7. Seberapa puas anda terhadap sikap dan perilaku petugas Pelayanan Aplikasi Sidinar?
8. Seberapa puas anda terkait kualitas sarana Pelayanan Aplikasi Sidinar?
9. Seberapa puas anda terhadap tindak lanjut petugas dalam menanggapi pengaduan kendala/kerusakan Pelayanan Aplikasi Sidinar?

**C. Layanan Perawatan Kendaraan Dinas di Lingkungan BNN**

1. Seberapa puas anda terkait kesesuaian persyaratan pelayanan pada layanan Perawatan Kendaraan Dinas?
2. Seberapa puas anda terkait kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan Perawatan Kendaraan Dinas?
3. Seberapa puas anda terkait jangka waktu penyelesaian perawatan kendaraan Dinas?
4. Seberapa puas anda dengan fleksibilitas multikanal (layanan diberikan melalui berbagai media-online/telepon/tatap muka) layanan Perawatan Kendaraan Dinas?
5. Seberapa puas anda terkait kesesuaian pelayanan Perawatan Kendaraan Dinas antara yang tercantum dalam SOP dengan hasil yang diberikan?

6. Seberapa puas anda terkait kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan Perawatan Kendaraan Dinas?
7. Seberapa puas anda terhadap sikap dan perilaku petugas pelayanan Perawatan Kendaraan Dinas?
8. Seberapa puas anda terkait kualitas hasil Perawatan Kendaraan Dinas?
9. Seberapa puas anda terkait tindak lanjut tindak lanjut pengaduan layanan perawatan kendaraan dinas?

**D. Layanan Perawatan Gedung Perkantoran di Lingkungan BNN**

1. Seberapa puas anda terkait kesesuaian persyaratan pelayanan pada layanan Perawatan Gedung Perkantoran?
2. Seberapa puas anda terkait kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan Perawatan Gedung Perkantoran?
3. Seberapa puas anda terkait jangka waktu penyelesaian Perawatan Gedung Perkantoran?
4. Seberapa puas anda dengan fleksibilitas multikanal (layanan diberikan melalui berbagai media-online/telepon/tatap muka) layanan Perawatan Gedung Perkantoran?
5. Seberapa puas anda terkait kesesuaian pelayanan Perawatan Gedung Perkantoran antara yang tercantum dalam SOP dengan hasil yang diberikan?
6. Seberapa puas anda terkait kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan Perawatan Gedung Perkantoran?
7. Seberapa puas anda terhadap sikap dan perilaku petugas pelayanan Perawatan Gedung Perkantoran?
8. Seberapa puas anda terkait kualitas hasil Perawatan Gedung Perkantoran?
9. Seberapa puas anda terkait tindak lanjut pengaduan pelayanan Perawatan Gedung Perkantoran?

Analisa Perhitungan : Penghitungan menggunakan Rata- rata Tertimbang dari setiap Parameter.

Bobot nilai rata-rata tertimbang =  $1 / \text{Jumlah Parameter}$   
 =  $1/36$   
 = 0,0277778

Untuk memperoleh Nilai Indeks kepuasan Pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang sebagai berikut:

Indeks Kepuasan =  $\frac{\text{Total Nilai Responden Per Parameter}}{\text{Total Parameter Yang Terisi}} \times \text{Bobot}$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Indeks Kepuasan Yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Indeks Kepuasan} \times 25$$

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
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	3,07 - 3,53	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,54 - 4,00	88,31 - 100	A	Sangat Baik

## KESIMPULAN

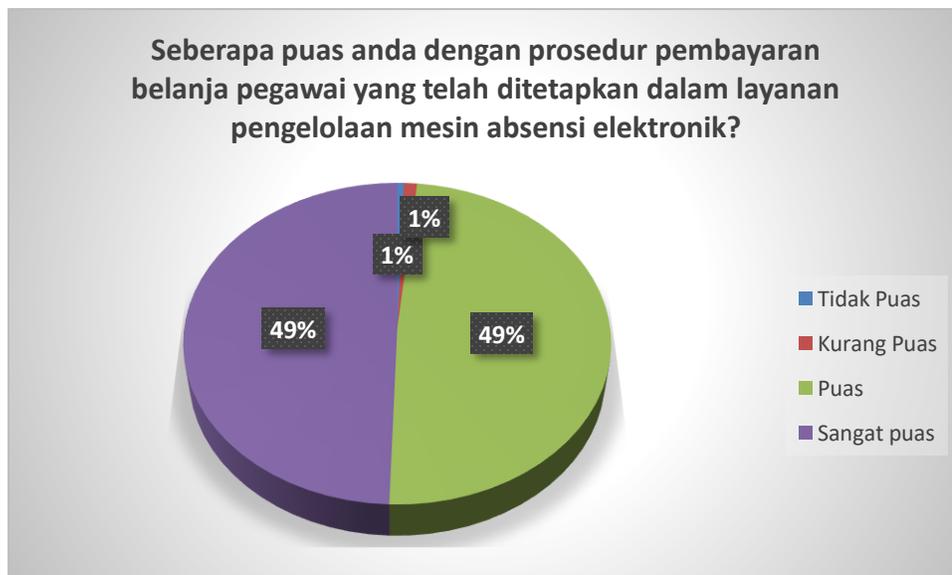
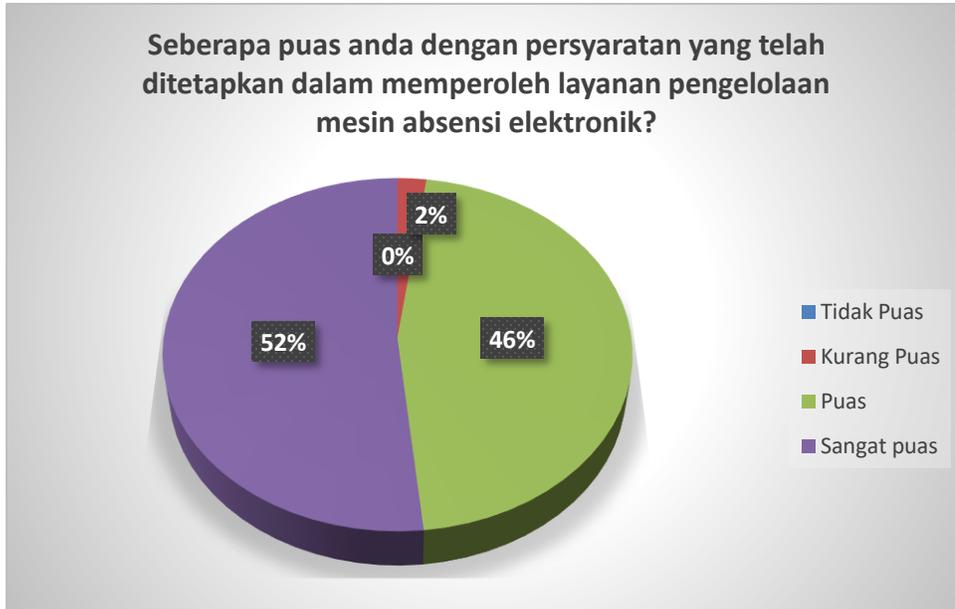
1. Berdasarkan hasil perhitungan nilai konversi, maka kategori penilaian kepuasan pelayanan dengan **Jumlah Indeks 3,325** dan **Nilai Indeks Kepuasan Pelayanan 83,13** adalah Kategori :

**BAIK**

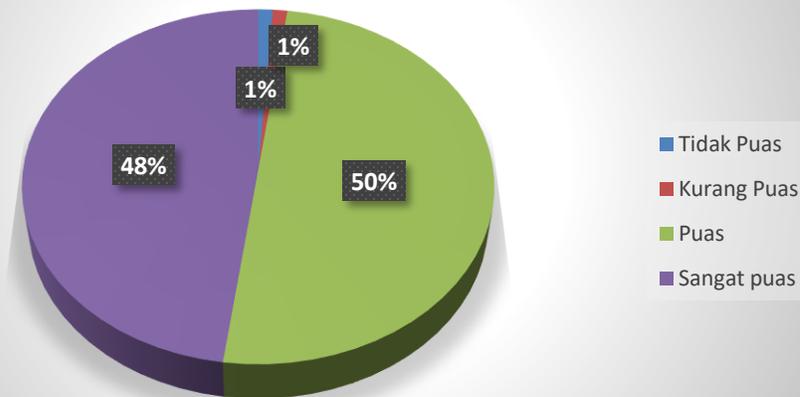
2. Persepsi **tertinggi** terhadap kepuasan pelayanan adalah **tentang Kepuasan terhadap persyaratan yang telah ditetapkan dalam memperoleh layanan pengelolaan mesin absensi elektronik** sedangkan persepsi **terendah** terhadap kepuasan pelayanan adalah **tentang Kepuasan terhadap jangka waktu (loading) Pelayanan Aplikasi SIDINAR.**

## Diagram Hasil Survey Kepuasan Layanan Pada Biro Umum Settama BNN Tahun 2024

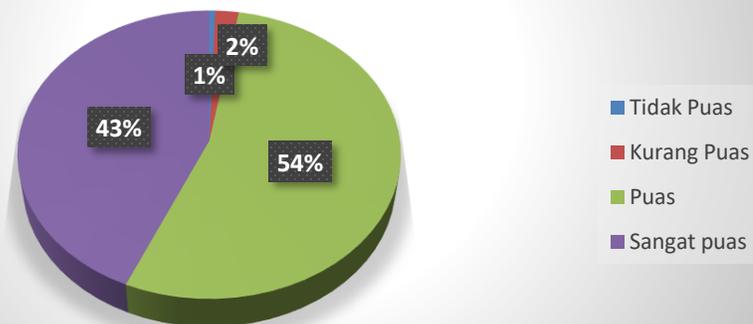
### A. Layanan Pengelolaan Mesin Absensi Elektronik



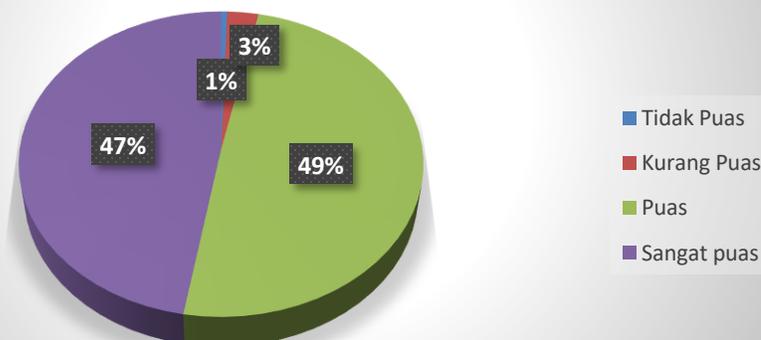
Seberapa puas anda dengan ketepatan waktu layanan pengelolaan mesin absensi elektronik?



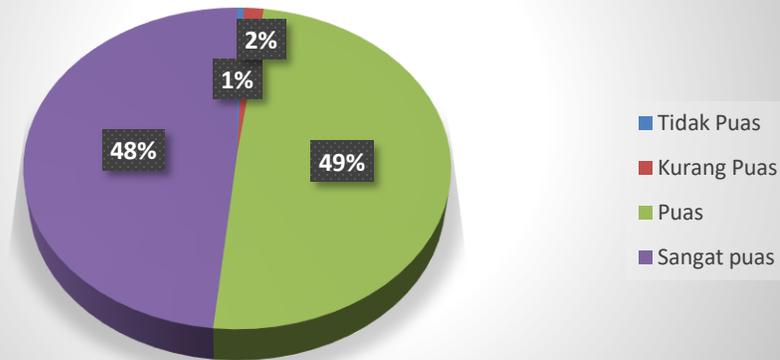
Seberapa puas anda dengan fleksibilitas multikanal (layanan diberikan melalui berbagai media online/telepon/tatap muka) layanan pengelolaan mesin absensi elektronik?



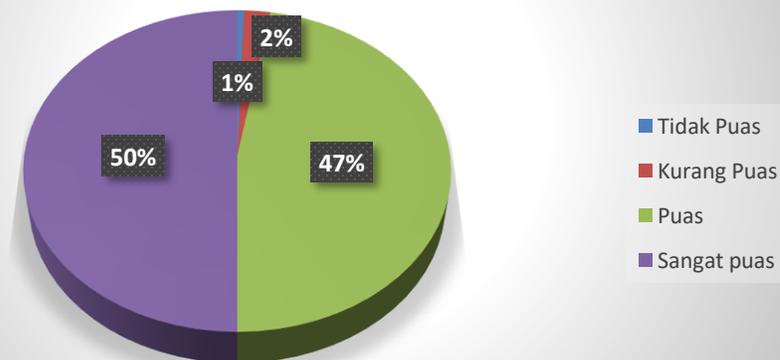
Seberapa puas anda dalam mendapatkan produk layanan pengelolaan mesin absensi elektronik (alat finger print)?



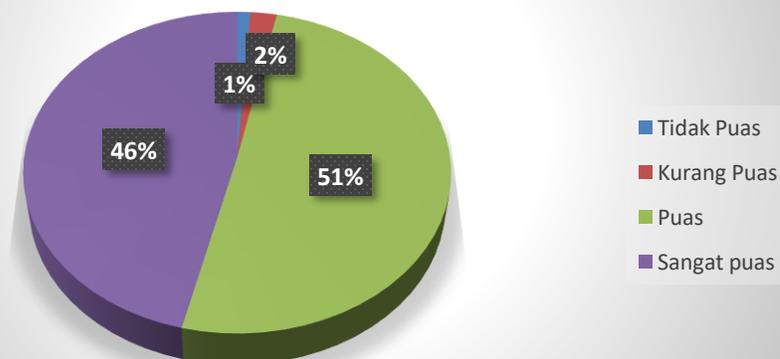
Seberapa puas anda terhadap kemampuan Petugas dalam memberikan layanan layanan pengelolaan mesin absensi elektronik?



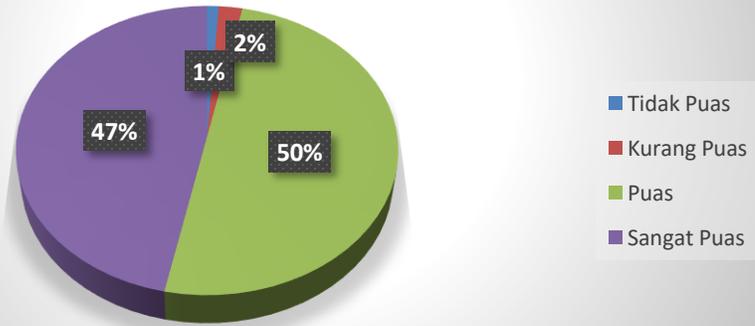
Seberapa puas anda terhadap sikap dan perilaku petugas dalam memberikan layanan pengelolaan mesin absensi elektronik?



Seberapa puas anda terhadap pelayanan Petugas dalam menyelesaikan permasalahan layanan layanan pengelolaan mesin absensi elektronik?

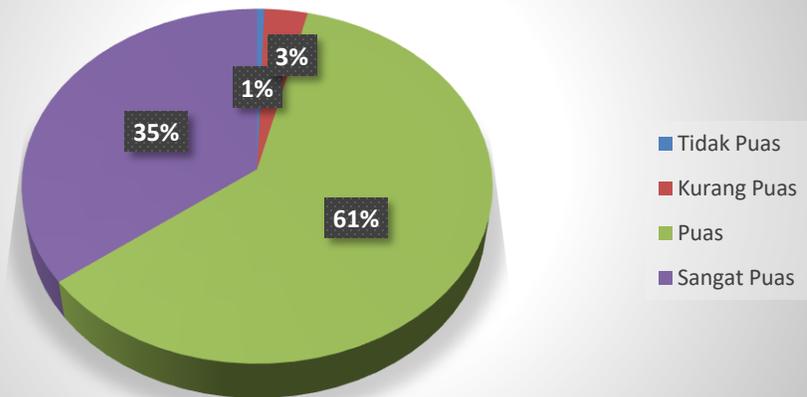


Seberapa puas anda dengan penyampaian informasi secara cepat dan akurat terkait layanan layanan pengelolaan mesin absensi elektronik melalui media komunikasi digital?

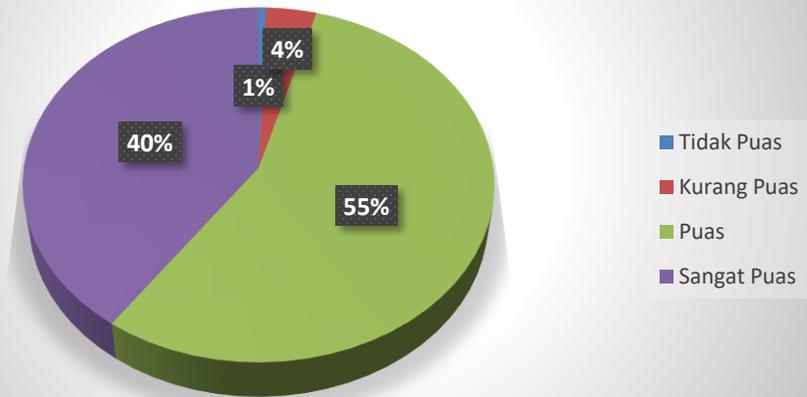


**B. Layanan Penggunaan Aplikasi Sidinar dalam Pelaksanaan tata Persuratan di Lingkungan BNN**

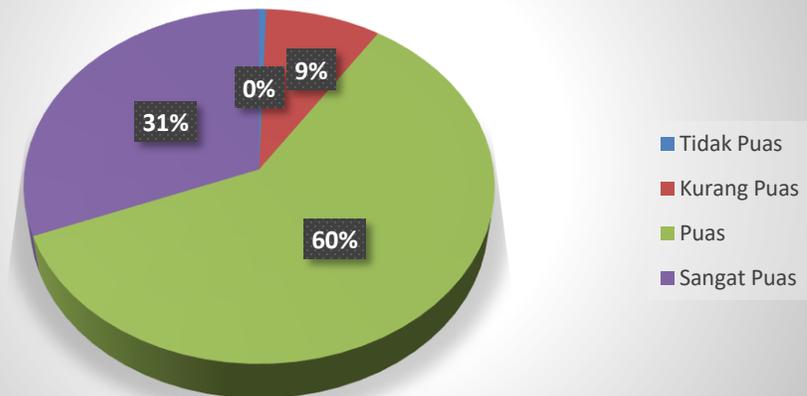
Seberapa puas anda terhadap kesesuaian persyaratan pelayanan Aplikasi Sidinar?



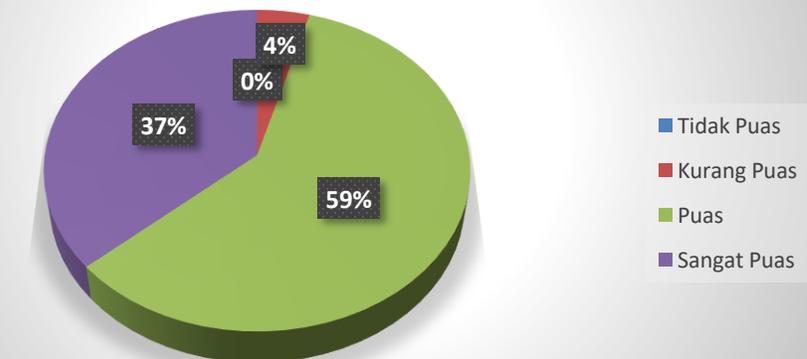
Seberapa puas anda terhadap kemudahan prosedur pelayanan Aplikasi Sidinar?



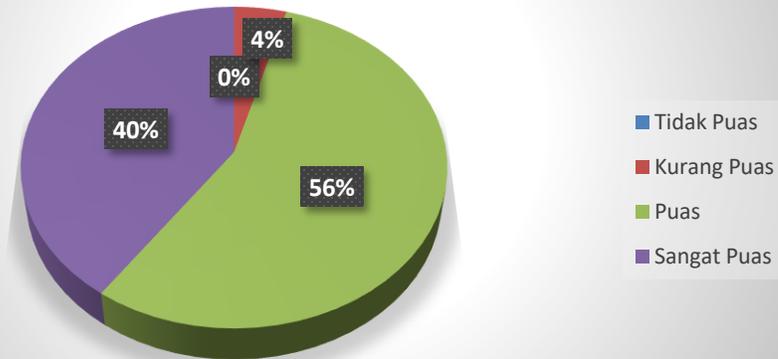
Seberapa puas anda terkait jangka waktu (loading) Pelayanan Aplikasi Sidinar?



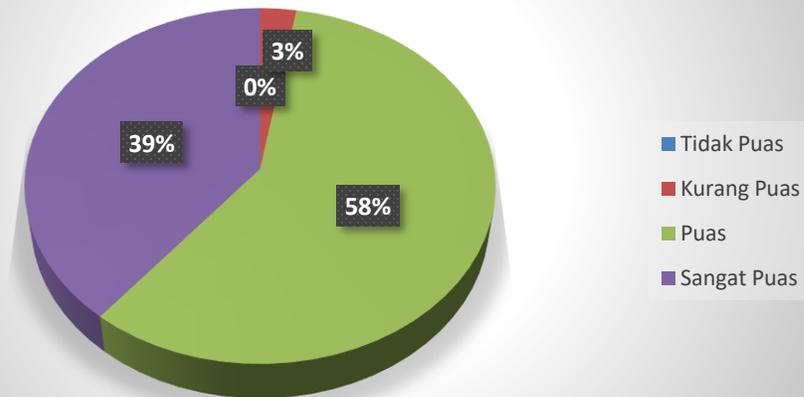
Seberapa puas anda dengan fleksibilitas multikanal (layanan diberikan melalui berbagai media smartphone/laptop) Pelayanan Aplikasi Sidinar?



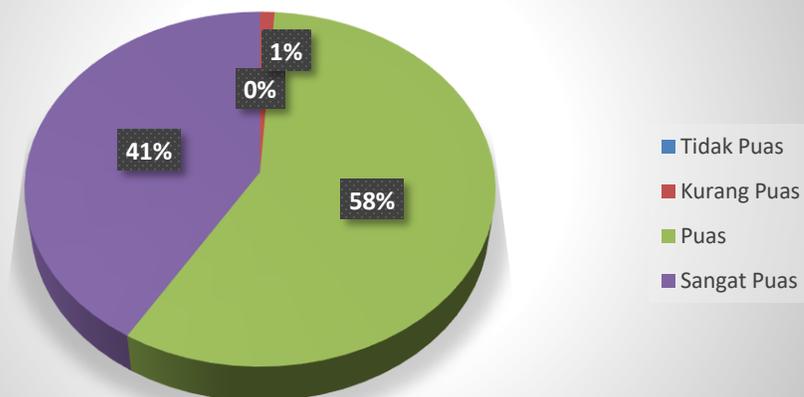
Seberapa puas anda terkait kesesuaian Pelayanan Aplikasi Sidinar yang tercantum dalam SOP dengan hasil yang diberikan?



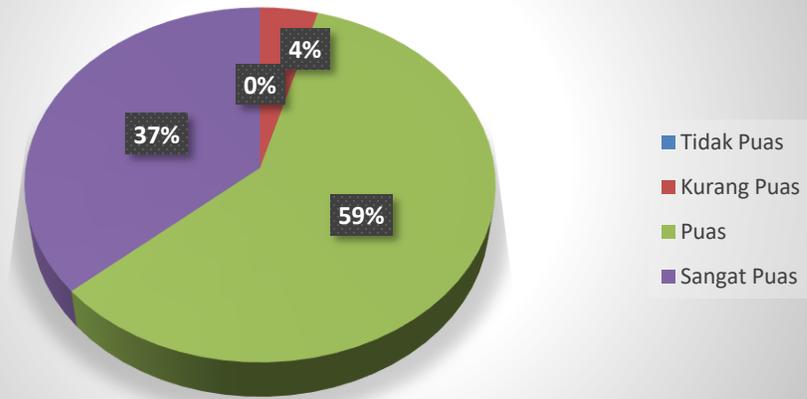
Seberapa puas anda terkait kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan Pelayanan Aplikasi Sidinar?



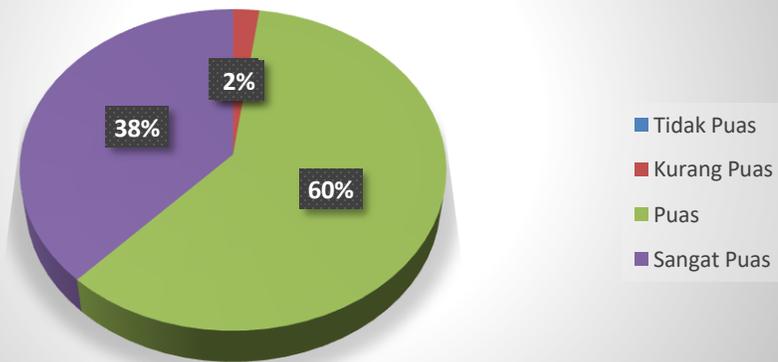
Seberapa puas anda terhadap sikap dan perilaku petugas Pelayanan Aplikasi Sidinar?



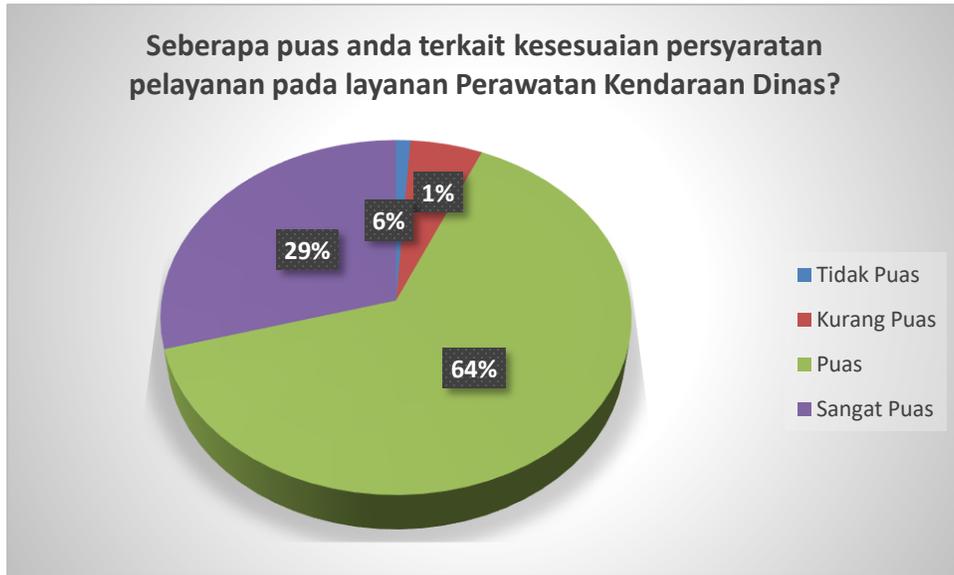
**Seberapa puas anda terkait kualitas sarana Pelayanan Aplikasi Sidinar?**



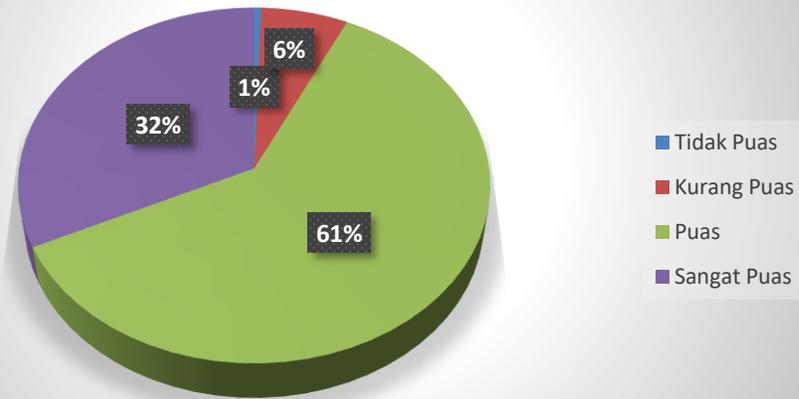
**Seberapa puas anda terhadap tindak lanjut petugas dalam menanggapi pengaduan kendala/kerusakan Pelayanan Aplikasi Sidinar?**



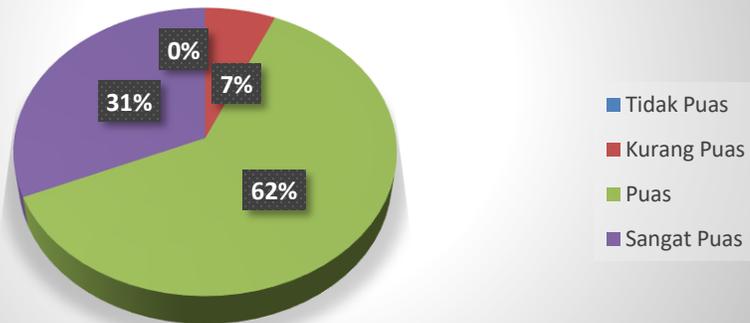
### C. Layanan Perawatan Kendaraan Dinas di Lingkungan BNN



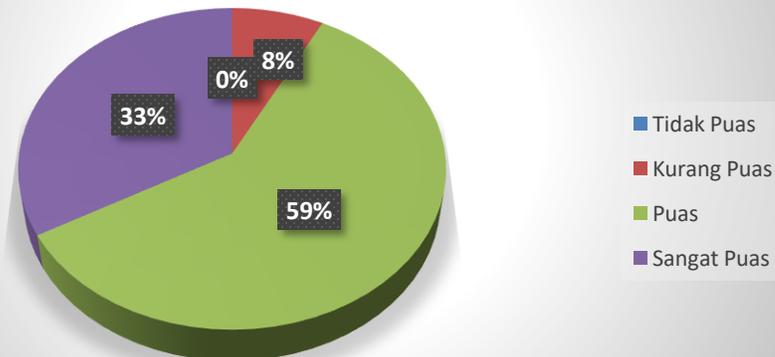
**Seberapa puas anda terkait jangka waktu penyelesaian perawatan kendaraan Dinas?**



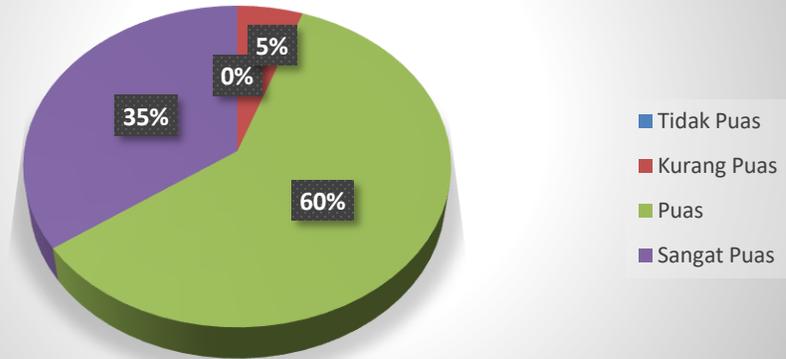
**Seberapa puas anda dengan fleksibilitas multikanal (layanan diberikan melalui berbagai media-online/telepon/tatap muka) layanan Perawatan Kendaraan Dinas?**



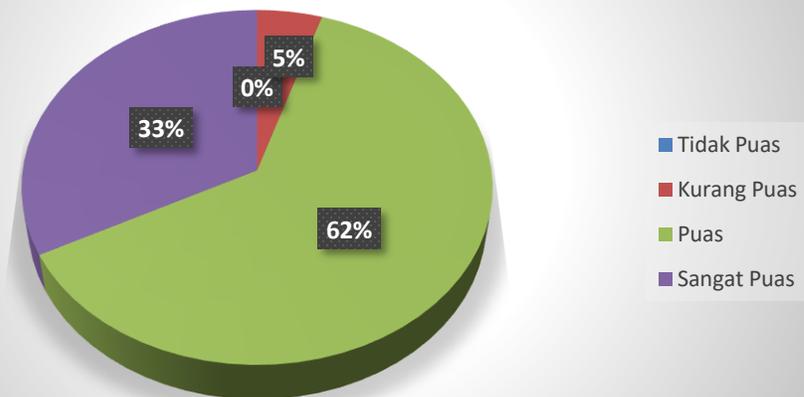
**Seberapa puas anda terkait kesesuaian pelayanan Perawatan Kendaraan Dinas antara yang tercantum dalam SOP dengan hasil yang diberikan?**



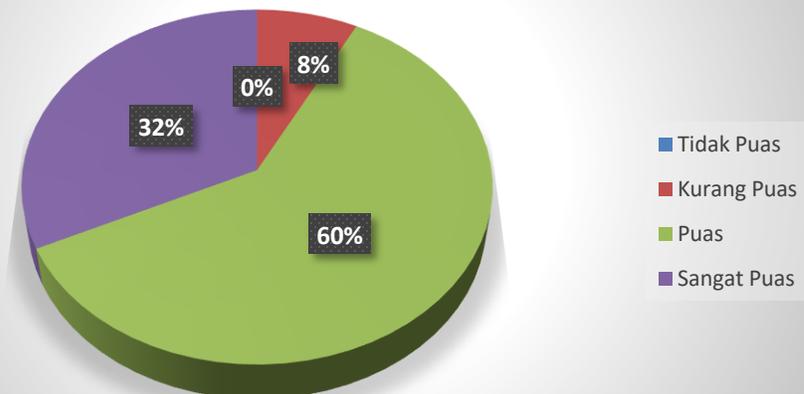
Seberapa puas anda terkait kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan Perawatan Kendaraan Dinas?



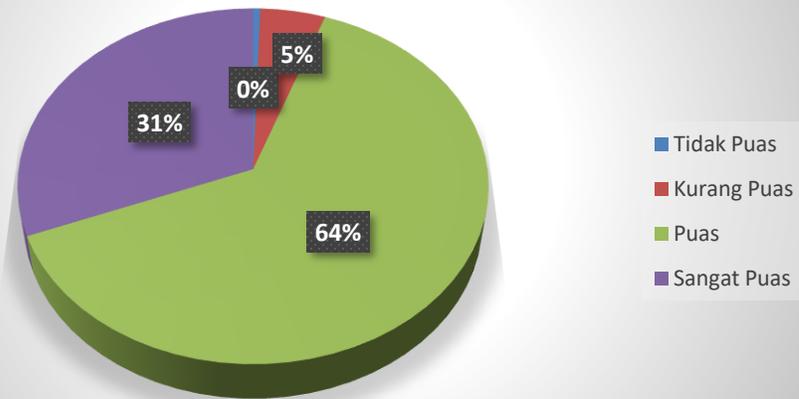
Seberapa puas anda terhadap sikap dan perilaku petugas pelayanan Perawatan Kendaraan Dinas?



Seberapa puas anda terkait kualitas hasil Perawatan Kendaraan Dinas?

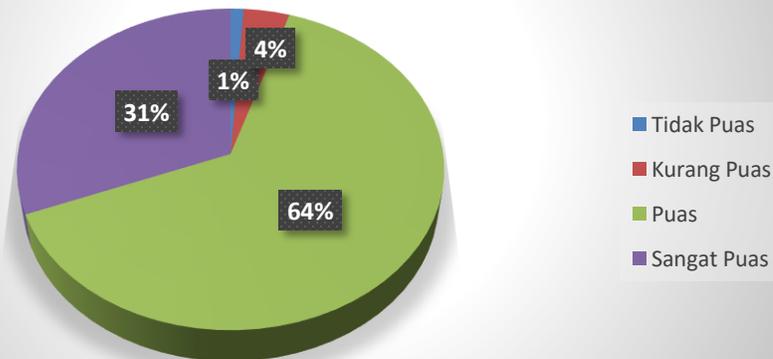


Seberapa puas anda terkait tindak lanjut tindak lanjut pengaduan layanan perawatan kendaraan dinas?

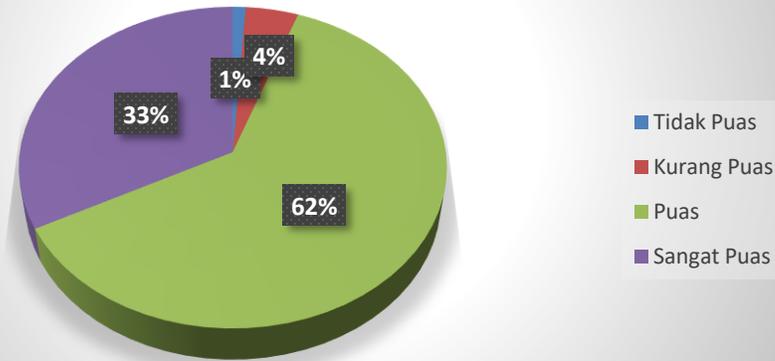


#### D. Layanan Perawatan Gedung Perkantoran di Lingkungan BNN

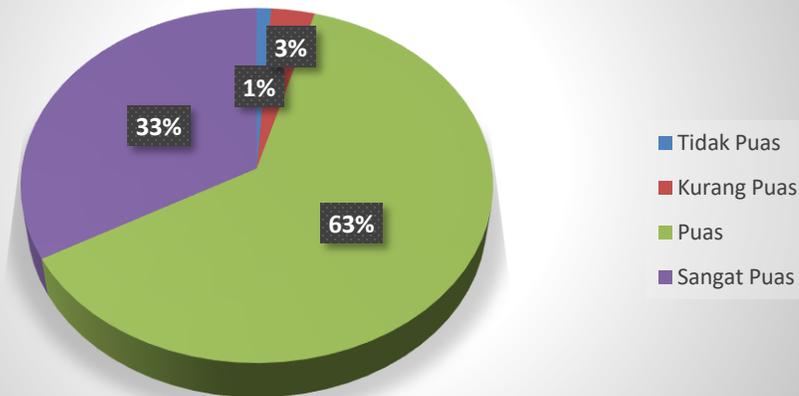
Seberapa puas anda terkait kesesuaian persyaratan pelayanan pada layanan Perawatan Gedung Perkantoran?



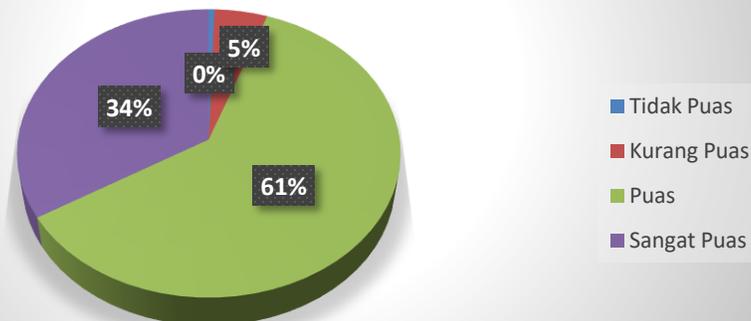
Seberapa puas anda terkait kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan Perawatan Gedung Perkantoran?



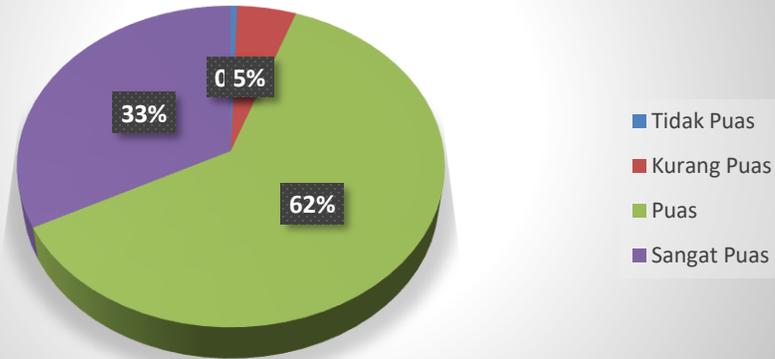
Seberapa puas anda terkait jangka waktu penyelesaian Perawatan Gedung Perkantoran?



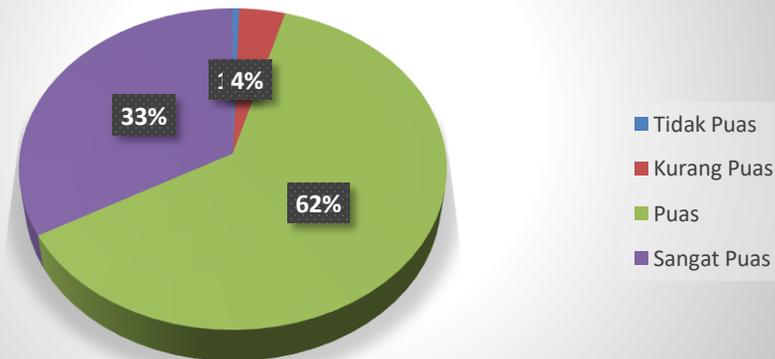
Seberapa puas anda dengan fleksibilitas multikanal (layanan diberikan melalui berbagai media-online/telepon/tatap muka) layanan Perawatan Gedung Perkantoran?



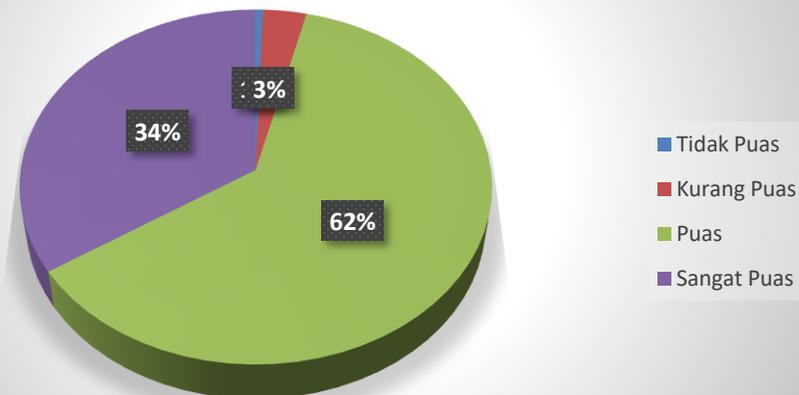
Seberapa puas anda terkait kesesuaian pelayanan Perawatan Gedung Perkantoran antara yang tercantum dalam SOP dengan hasil yang diberikan?



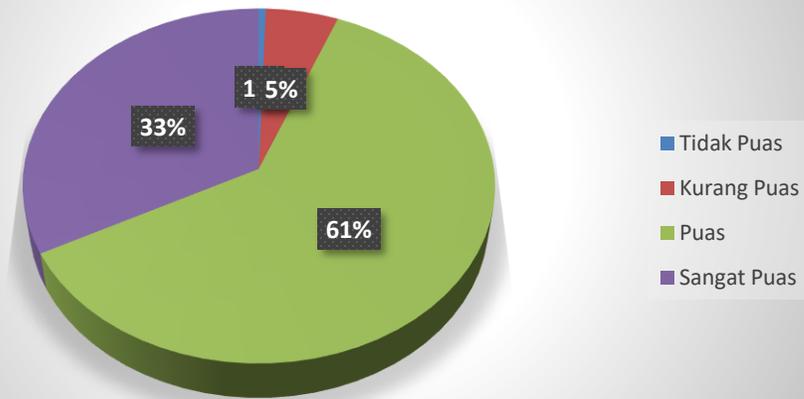
Seberapa puas anda terkait kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan Perawatan Gedung Perkantoran?



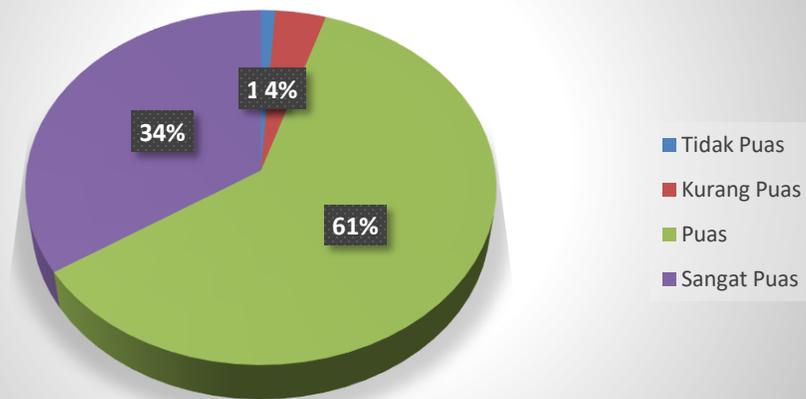
Seberapa puas anda terhadap sikap dan perilaku petugas pelayanan Perawatan Gedung Perkantoran?



**Seberapa puas anda terkait kualitas hasil Perawatan Gedung Perkantoran?**



**Seberapa puas anda terkait tindak lanjut pengaduan pelayanan Perawatan Gedung Perkantoran?**



# LAMPIRAN VI



## UNSUR PERNYATAAN DAN PERTANYAAN

Kuesioner Survei Opini Publik Badan Narkotika Nasional (BNN) terbagi dalam lima bagian. Setelah identitas responden, pada bagian kedua survei menggali persepsi responden terkait publikasi dan informasi yang dirilis BNN. Bagian ini terdiri dari enam unsur pernyataan dengan format skala Likert yakni Sangat Setuju, Setuju, Tidak Setuju, dan Sangat Tidak Setuju. Selain itu ada pula pernyataan yang dikhususkan untuk responden yang berprofesi sebagai wartawan.

Kemudian, pada bagian ketiga menggali persepsi masyarakat terkait program dan kebijakan BNN. Bagian ini terdiri dari tujuh skala Likert yaitu

Sangat Setuju, Setuju, Tidak Setuju, dan Sangat Tidak Setuju.

Selanjutnya adalah bagian yang dimaksudkan untuk mengetahui pandangan masyarakat tentang layanan yang disediakan BNN, dengan lima pernyataan seluruhnya berbentuk skala Likert. Pada bagian terakhir, responden disuguhi dengan satu pertanyaan opsional, tiga pertanyaan dan satu pertanyaan terbuka tentang dan masukan dari responden. Khusus untuk responden yang berprofesi sebagai wartawan, ada satu pertanyaan terbuka terkait saran dan masukan terkait layanan kehumasan BNN.

## PENILAIAN INDEKS OPINI PUBLIK TERHADAP BNN

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Opini Publik BNN, jumlah nilai dari setiap unit diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur. Adapun nilai survei komposit (gabungan) untuk setiap

unit, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,05. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit adalah sebagaimana tabel berikut:

NO	PUBLIKASI DAN INFORMASI BNN	NILAI RATA-RATA
1	BNN telah melakukan upaya pencegahan, pemberantasan penyalahgunaan narkoba	3,60
2	BNN berperan besar dalam mengurangi peredaran dan penyalahgunaan narkoba	3,59
3	BNN melakukan upaya secara optimal untuk mewujudkan Indonesia yang bebas dari penyalahgunaan dan peredaran gelap narkoba.	3,56
4	BNN menjalankan fungsi publikasi melalui media massa, website dan media sosial (Instagram, Facebook, X (Twitter), TikTok, dan Youtube)	3,33
5	BNN telah memberikan informasi terkait pengungkapan kasus-kasus narkoba yang memadai baik melalui media massa maupun media sosial BNN	3,50
6	Informasi terkait BNN mudah ditemui dalam pemberitaan di media massa dan media sosial BNN	3,48
7	BNN telah menyampaikan informasi dan data yang akurat secara cepat dan jelas kepada wartawan	3,24
8	BNN telah memberikan kemudahan dan menyediakan akses narasumber yang dapat dikutip sebagai sumber pemberitaan kepada wartawan	3,24

Hasil Pengukuran	<b>22</b>	Survei Opini Publik 2024 Badan Narkotika Nasional
------------------	-----------	--

NO	PROGRAM DAN KEBIJAKAN BNN	NILAI RATA-RATA
1	Program Desa Bersih Narkoba (Desa Bersinar) efektif dalam melakukan pencegahan penyalahgunaan narkoba di tengah masyarakat desa	<b>3,55</b>
2	Kegiatan BNN di wilayah pesisir dan perbatasan dapat menjauhkan masyarakat dari penyalahgunaan dan peredaran gelap narkoba	<b>3,53</b>
3	Kampanye antinarkoba di lingkungan pendidikan telah membentengi pelajar dari penyalahgunaan narkoba	<b>3,53</b>
4	Program kewirausahaan BNN dorong peningkatan keterampilan masyarakat di lingkungan yang rawan penyalahgunaan narkoba	<b>3,57</b>
5	Layanan rehabilitasi rawat inap dan rehabilitasi rawat jalan BNN membantu masyarakat lepas dari ketergantungan terhadap narkoba	<b>3,12</b>
6	Layanan rehabilitasi rawat jalan BNN membantu masyarakat lepas dari ketergantungan terhadap narkoba	<b>3,16</b>
6	Pengungkapan kasus narkoba dan penyitaan barang bukti narkoba oleh BNN menekan angka peredaran narkoba di Indonesia	<b>3,65</b>
7	Permasalahan narkoba bukan hanya tanggung jawab BNN, tapi juga membutuhkan dukungan dan peran serta seluruh elemen bangsa untuk mewujudkan Indonesia bersih narkoba	<b>3,65</b>

NO	LAYANAN BNN	NILAI RATA-RATA
1	Seluruh layanan BNN dapat dengan mudah diakses melalui website <a href="http://bnn.go.id">http://bnn.go.id</a>	<b>3,29</b>
2	Layanan Informasi Publik BNN melalui berbagai saluran informasi yang dimiliki BNN sudah memenuhi kebutuhan informasi masyarakat	<b>3,38</b>
3	Pusat Laboratorium Narkotika BNN efektif dalam mendukung Pencegahan dan Pemberantasan, Penyalahgunaan dan Peredaran Gelap Narkoba	<b>3,51</b>
4	Layanan Institusi Penerima Wajib Laporkan (IPWL) BNN bagi para pecandu narkoba mudah dijangkau	<b>3,16</b>
5	Layanan Surat Keterangan Hasil Pemeriksaan Narkotika (SKHPN) dari BNN mudah diproses sesuai standar waktu	<b>3,24</b>

Untuk mengetahui nilai Survei Opini Publik Badan Narkotika Nasional (BNN) yang dituangkan dalam Indeks Opini Publik dihitung dengan cara berikut.

$$\begin{aligned}
 \text{Survey Opini Publik BNN} &= (3,60 \times 0,05) + (3,59 \times 0,05) + (3,56 \times 0,05) + (3,33 \times 0,05) + (3,50 \times 0,05) \\
 &+ (3,48 \times 0,05) + (3,24 \times 0,05) + (3,55 \times 0,05) + (3,53 \times 0,05) + (3,53 \times 0,05) \\
 &+ (3,53 \times 0,05) + (3,57 \times 0,05) + (3,12 \times 0,05) + (3,16 \times 0,05) + (3,65 \times 0,05) \\
 &+ (3,29 \times 0,05) + (3,38 \times 0,05) + (3,51 \times 0,05) + (3,16 \times 0,05) + (3,24 \times 0,05) \\
 &= \mathbf{3,41}
 \end{aligned}$$

Untuk lebih jelas, bisa dilihat dalam tabel di samping.

NO	INDIKATOR OPINI PUBLIK	NILAI RATA-RATA	NILAI RATA-RATA TERTIMBANG UNSUR
1	BNN telah melakukan upaya pencegahan, pemberantasan penyalahgunaan narkoba	3,60	0,18
2	BNN berperan besar dalam mengurangi peredaran dan penyalahgunaan narkoba	3,59	0,18
3	BNN melakukan upaya secara optimal untuk mewujudkan Indonesia yang bebas dari penyalahgunaan dan peredaran gelap narkoba.	3,56	0,18
4	BNN menjalankan fungsi publikasi melalui media massa, website dan media sosial (Instagram, Facebook, X (Twitter), TikTok, dan Youtube)	3,33	0,16
5	BNN telah memberikan informasi terkait pengungkapan kasus-kasus narkoba yang memadai baik melalui media massa maupun media sosial BNN	3,50	0,17
6	Informasi terkait BNN mudah ditemui dalam pemberitaan di media massa dan media sosial BNN	3,48	0,17
7	BNN telah menyampaikan informasi dan data yang akurat secara cepat dan jelas kepada wartawan	3,24	0,16
8	BNN telah memberikan kemudahan dan menyediakan akses narasumber yang dapat dikutip sebagai sumber pemberitaan kepada wartawan	3,24	0,16
9	Program Desa Bersih Narkoba (Desa Bersinar) efektif dalam melakukan pencegahan penyalahgunaan narkoba di tengah masyarakat desa	3,55	0,18
10	Kegiatan BNN di wilayah pesisir dan perbatasan dapat menjauhkan masyarakat dari penyalahgunaan dan peredaran gelap narkoba	3,53	0,18
11	Kampanye antinarkoba di lingkungan pendidikan telah membentengi pelajar dari penyalahgunaan narkoba	3,53	0,18
12	Program kewirausahaan BNN dorong peningkatan keterampilan masyarakat di lingkungan yang rawan penyalahgunaan narkoba	3,57	0,18
13	Layanan rehabilitasi rawat inap dan rehabilitasi rawat jalan BNN membantu masyarakat lepas dari ketergantungan terhadap narkoba	3,12	0,16
14	Pengungkapan kasus narkoba dan penyitaan barang bukti narkoba oleh BNN menekan angka peredaran narkoba di Indonesia	3,16	0,16
15	Permasalahan narkoba bukan hanya tanggung jawab BNN, tapi juga membutuhkan dukungan dan peran serta seluruh elemen bangsa untuk mewujudkan Indonesia bersih narkoba	3,65	0,18
16	Seluruh layanan BNN dapat dengan mudah diakses melalui website <a href="http://bnn.go.id">http://bnn.go.id</a>	3,29	0,16
17	Layanan Informasi Publik BNN melalui berbagai saluran informasi yang dimiliki BNN sudah memenuhi kebutuhan informasi masyarakat	3,38	0,17
18	Pusat Laboratorium Narkotika BNN efektif dalam mendukung Pencegahan dan Pemberantasan, Penyalahgunaan dan Peredaran Gelap Narkoba	3,51	0,17
19	Layanan Institusi Penerima Wajib Lapori (IPWL) BNN bagi para pecandu narkoba mudah dijangkau	3,16	0,16
20	Layanan Surat Keterangan Hasil Pemeriksaan Narkotika (SKHPN) dari BNN mudah diproses sesuai standar waktu	3,24	0,16
<b>NILAI INDEKS (NI)</b>			<b>3,41</b>
<b>INDEKS OPINI PUBLIK</b>			<b>85,28</b>

Hasil Pengukuran	<b>24</b>	Survei Opini Publik 2024 Badan Narkotika Nasional
------------------	-----------	--

Dengan demikian, guna memudahkan interpretasi terhadap penilaian Survei Opini Publik, maka hasil penilaian dalam tabel tersebut di atas dikonversikan sehingga menghasilkan Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Tingkat Opini Publik BNN pada tabel dengan cara sebagai berikut:

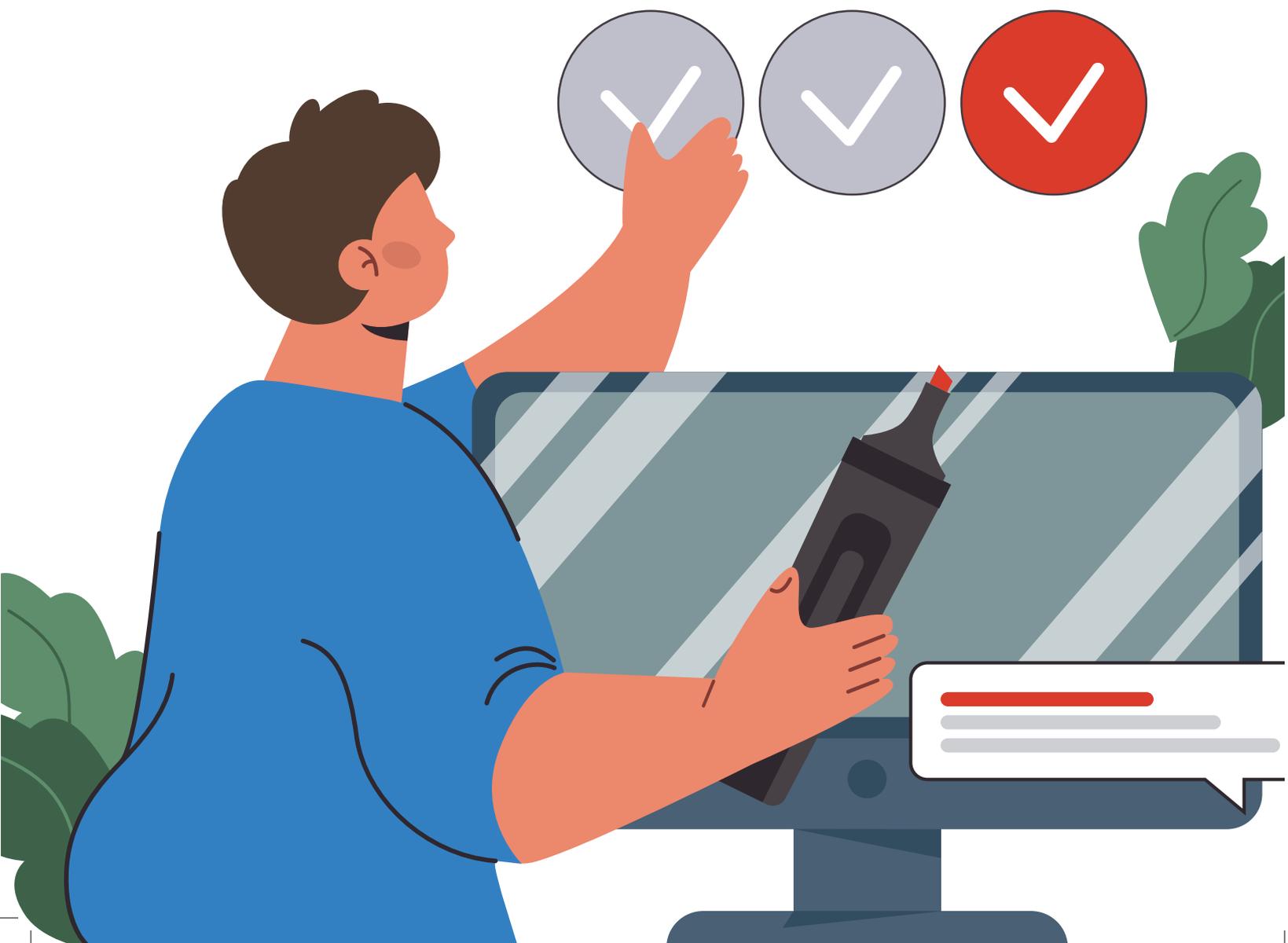
**Persepsi Nilai Konversi**

- = Survei Opini Publik Index x 25
- =  $3,41 \times 25$
- = 85,28



Tingkat Opini Publik  
dan Kinerja Unit Pelayanan  
**BAIK**

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	TINGKAT OPINI PUBLIK	KINERJA
3	3,0644 - 3,535	76,61 - 88,30	<b>B</b>	<b>Baik</b>





## Sekretariat Utama BNN

+62-21-8087-1567

[callcenter@bnn.go.id](mailto:callcenter@bnn.go.id)

JL. M.T. Haryono No. 11

Cawang, Jakarta Timur 13630

