

**ANALISA KUALITAS PELAYANAN SURAT
KETERANGAN HASIL PEMERIKSAAN NARKOTIKA
(SKHPN) DI BADAN NARKOTIKA NASIONAL PROVINSI
BALI**



**Oleh
Ni Putu Merlyn Chayanti
NIM. 2215713206**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
872025**

**ANALISA KUALITAS PELAYANAN SURAT
KETERANGAN HASIL PEMERIKSAAN NARKOTIKA
(SKHPN) DI BADAN NARKOTIKA NASIONAL PROVINSI
BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

Ni Putu Merlyn Chayanti

NIM. 2115713206

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

DAFTAR ISI

COVER	I
SURAT PERNYATAAN KEASLINAN PROJEK AKHIR	II
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	III
PRAKATA.....	IV
DAFTAR ISI	VII
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Pokok Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian.....	10
E. Metode Penelitian.....	11
1. Lokasi Penelitian	11
2. Objek Penelitian.....	12
3. Data Penelitian	12
a. Jenis Data	12
b. Sumber Data	13
c. Metode Pengumpulan Data	14
4. Metode Analisis Data	17
BAB II	20
LANDASAN TEORI.....	20
A. Pelayanan.....	20

B.	Indikator Kualitas Pelayanan	23
C.	Surat	26
D.	SKHPN	31
BAB III		33
GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN		33
A.	Sejarah Perusahaan	33
B.	Bidang Usaha.....	35
C.	Struktur Organisasi Dan Uraian Jabatan.....	36
BAB IV		41
HASIL DAN PEMBAHASAN		41
A.	Kebijakan Perusahaan	41
B.	Analisis dan Interpretasi Data	44
BAB V		20
SIMPULAN DAN SARAN		20
A.	Simpulan	20
B.	Saran	22
DAFTAR PUSTAKA		

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

LAMPIRAN

Lampiran 1. Dokumentasi Wawancara

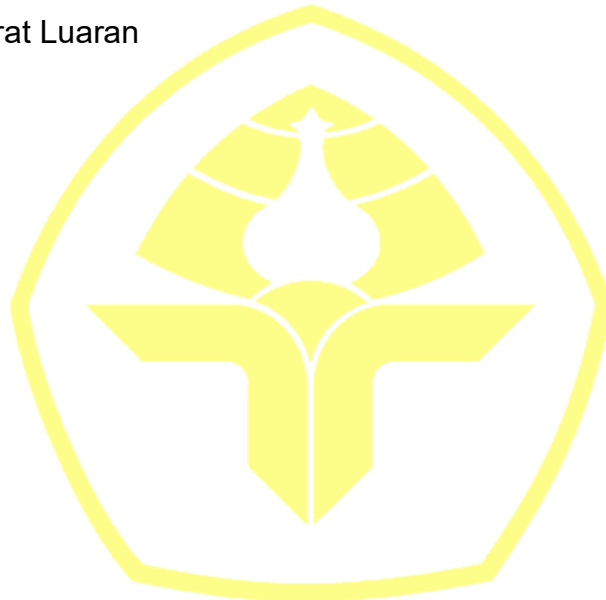
Lampiran 2. Dokumentasi Ruang Tunggu, Meja Pelayanan, dan Toilet
Umum Bagi Pemohon SKHPN di BNNP Bali

Lampiran 3. Transkrip Pertanyaan Wawancara

Lampiran 4. Lembar Bimbingan Tugas Akhir

Lampiran 5. Lembar Layak Ujian Tugas Akhir

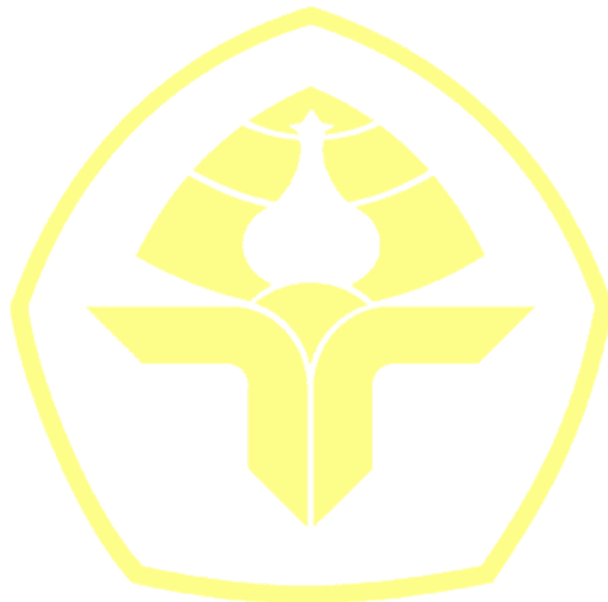
Lampiran 6. Surat Luaran



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

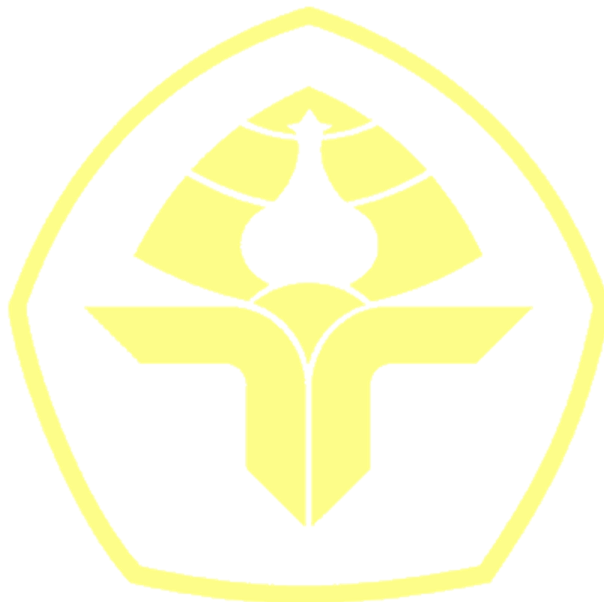
Tabel 1. 1 Target Realisasi SKHPN	5
Tabel 4. 2 Hasil Penelitian.....	68
Tabel 4. 3 Hasil Penelitian.....	80



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Laporan Pemanfaatan PNBP 2022.....	5
Gambar 1. 2 Laporan Pemanfaatan PNBP 2023.....	6
Gambar 1. 3 Laporan Pemanfaatan PNBP 2024.....	6
Gambar 3. 1 Logo BNN.....	35
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi BNNP Bali	37



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan prima adalah pelayanan yang baik dan memuaskan pelanggan atau masyarakat dengan upaya memenuhi kebutuhan yang diperlukan secara prima, sehingga pelanggan mendapatkan sesuatu yang melebihi harapannya. Pada dasarnya pelayanan prima merupakan rasa peduli yang ditunjukkan oleh perusahaan, kepada pelanggan produk atau pengguna jasa yang berorientasi pada peningkatan keuntungan (*profit oriented*). Sementara untuk organisasi non-profit, seperti lembaga pemerintahan, pelayanan prima merupakan sikap melayani yang ditunjukkan dengan adanya perhatian dan tindakan nyata, dengan tujuan untuk memberi kenyamanan dan rasa aman kepada masyarakat luas (Permatasari, 2022).

Pelayanan prima juga tidak kalah penting bagi perusahaan di luar sektor jasa. Perhatian terhadap kualitas pelayanan tetap menjadi faktor krusial dalam mendukung usaha dan menjaga kepercayaan pelanggan. Dengan berhasil mempertahankan kepercayaan pelanggan, secara otomatis loyalitas mereka terhadap perusahaan akan terbentuk. Hal ini akan membuat mereka menjadi pelanggan setia. Selain itu, pelanggan yang puas juga berpotensi menjadi media promosi yang sangat efektif untuk menarik

pelanggan baru, khususnya pada Badan Narkotika Nasional Provinsi Bali (BNNP Bali).

Menghadapi permasalahan narkoba yang berkecenderungan terus meningkat, Pemerintah dan Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (DPR-RI) membentuk Badan Narkotika Provinsi (BNP) dan Badan Narkotika Kabupaten/Kota (BNK), salah satunya adalah Badan Narkotika Nasional Provinsi Bali. Badan Narkotika Nasional Provinsi (BNNP) adalah instansi vertikal Badan Narkotika Nasional yang melaksanakan tugas, fungsi, dan wewenang Badan Narkotika Nasional dalam wilayah Provinsi. BNN Provinsi Bali Berdiri Sejak Tahun 2009 sampai saat ini dan berlokasi di Jalan Kamobja No. 8 Denpasar, Bali. BNN Provinsi Bali sementara ini memiliki 6 BNN kabupaten/kota dari 9 kabupaten/kota diantaranya BNN Kota Denpasar, BNN Kabupaten Badung, BNN Kabupaten Gianyar, BNN Kabupaten Klungkung, BNN Kabupaten Karangasem dan BNN Kabupaten Buleleng (Humas BNNP Bali, 2015).

Maraknya peredaran dan penyalahgunaan narkoba di Bali menjadi perhatian serius pemerintah, mengingat dampaknya yang merusak generasi muda serta merusak citra pulau yang dikenal sebagai destinasi wisata dunia. Dengan meningkatnya kasus penyalahgunaan narkoba, baik di kalangan masyarakat lokal maupun wisatawan, diperlukan langkah konkret untuk menanggulangi permasalahan ini. Badan Narkotika Nasional (BNN) Provinsi Bali sebagai garda terdepan dalam mendukung upaya pencegahan, pemberantasan, dan rehabilitasi bagi para pengguna serta

pelaku peredaran narkoba. Dalam upaya pemberantasan narkoba ini, Badan Narkotika Nasional Provinsi Bali (BNNP Bali) menyediakan berbagai jenis layanan untuk mendukung upaya pencegahan, pemberantasan, penyalahgunaan, dan peredaran gelap narkoba di Indonesia. BNNP Bali berperan aktif dalam menciptakan lingkungan yang bersih dari narkoba demi mewujudkan masyarakat yang sehat dan produktif. Dalam usahanya ini BNNP Bali menyediakan pelayanan yang mencakup sosialisasi dan edukasi tentang bahaya narkoba, rehabilitasi bagi pecandu, layanan pengaduan masyarakat, *besuk* tahanan *online* dan salah satunya adalah pelayanan Surat Keterangan Hasil Pemeriksaan Narkoba (SKHPN).

Surat Keterangan Hasil Pemeriksaan Narkoba (SKHPN) adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh Badan Narkotika Nasional (BNN) sebagai bukti bahwa seseorang telah menjalani tes narkoba dan menunjukkan hasilnya, baik itu negatif maupun positif (Gani, 2022). Salah satu instansi yang menyediakan layanan SKHPN di Provinsi Bali adalah BNNP Bali yang bertujuan untuk membantu masyarakat khususnya di Provinsi Bali yang membutuhkan surat hasil pemeriksaan narkoba sebagai pelengkap dokumen atau sekedar ingin melakukan tes urine, peminat untuk pendaftaran SKHPN ini cukup banyak terutama pada waktu pembukaan CPNS/P3K yang membutuhkan SKHPN sebagai salah satu syarat pendaftaran, namun sangat disayangkan pendaftaran SKHPN di BNNP Bali pada tahun 2024 mengalami penurunan dibandingkan dengan target pendaftaran SKHPN pada tahun sebelumnya yang sudah terealisasi.

Menurut hasil wawancara dengan salah satu pegawai BNNP Bali dan dokumen laporan tahunan PNB (Penerimaan Negara Bukan Pajak) BNNP Bali, tahun 2023 target pendaftaran SKHPN sebanyak 1500 layanan dan terealisasi sebanyak 2289 layanan atau sehingga dapat disimpulkan pada tahun 2023 realisasi pendaftaran SKHPN melampaui target yang diharapkan. Dikarenakan pada tahun 2023 realisasi SKHPN melampaui target sehingga pada tahun 2024 target pendaftaran SKHPN ditingkatkan menjadi 2000 layanan, namun sangat disayangkan pada laporan tahunan PNB BNNP Bali tahun 2024 target SKHPN yang terealisasi tidak sesuai dengan yang diharapkan yaitu hanya terealisasi sebanyak 1978 layanan. SKHPN biasanya diperlukan untuk syarat melamar pekerjaan, terutama di instansi pemerintahan atau perusahaan tertentu, pendaftaran seleksi CPNS/TNI/Polri, proses pendidikan, seperti masuk perguruan tinggi atau sekolah kedinasan dan keperluan hukum atau rehabilitasi. Untuk mendapatkan SKHPN, seseorang harus menjalani tes urine, darah, atau sampel lain yang diperlukan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan oleh instansi yang berwenang. Mengikuti perkembangan teknologi dan implementasi sistem *e-governance* maka BNNP Bali menyediakan layanan pendaftaran SKHPN *online* melalui *website* BNNP Bali dan BNN One Stop Service (BOSS).

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan terdapat beberapa kendala teknis maupun non teknis dalam pendaftaran SKHPN *online* ini. Kendala teknis dalam pendaftaran SKHPN adalah seperti ketidakstabilan jaringan

internet yang menyebabkan para pemohon pendaftaran SKHPN melalui *online* kesulitan untuk mengakses dan upload bukti pembayaran SKHPN, permasalahan lainnya adalah menurut data PNBPN semester II pada tahun 2024 pendaftaran SKHPN tidak mencapai target atau mengalami penurunan dibandingkan dengan tahun 2022 dan tahun 2023.

Tabel 1. 1 Target Realisasi SKHPN

Tahun	Target	Target Terealisasi
2022	1.800	2.306
2023	1.500	2.289
2024	2.000	1.978

Sumber: BNNP Bali (2025)



No	Nama Satker	Akun PNBPN	Jumlah Layanan	Detail Pemanfaatan PNBPN			
				Melamar Pekerjaan	Pendidikan	Pilkada	Lain-lain
1	BNNP BALI	425699	2306	822	1413	2	69
2	BNNK BADUNG	425699	985	345	573	45	22
3	BNNK KARANGASEM	425699	368	160	200	0	8
4	BNNK GIANJAR	425699	455	137	289	20	9
5	BNNK BULELENG	425699	820	268	534	4	14
6	BNNK KLUNGKUNG	425699	52	19	28	0	5

Gambar 1. 1 Laporan Pemanfaatan PNBPN 2022

Dari tabel diatas mengenai pendaftaran penerbitan SKHPN pada tahun 2022 lebih didominasi untuk kepentingan melamar pekerjaan dan pendidikan, sedangkan untuk keperluan pilkada dan lain-lain tidak terlalu mendominasi.

LAPORAN PEMANFAATAN PNBP
BNNP DAN BNN KAB/ KOTA WILAYAH PROVINSI BALI
SEMESTER II TA. 2023

No	Nama Satker	Akun PNB	Jumlah Layanan	Detail Pemanfaatan PNB			
				Melamar Pekerjaan	Pendidikan	Pilkada	Lain-lain
1	BNNP BALI	425699	2289	1531	300	456	2
2	BNN KOTA DENPASAR	425699	310	162	136	1	11
3	BNNK BADUNG	425699	944	345	141	51	407
4	BNNK KARANGASEM	425699	583	444	49	77	13
5	BNNK GIANYAR	425699	344	123	188	27	6
6	BNNK BULELENG	425699	1209	524	515	149	21
7	BNNK KLUNGKUNG	425699	123	72	17	10	24

Gambar 1. 2 Laporan Pemanfaatan PNB 2023

Dari tabel diatas mengenai pendaftaran penerbitan SKHPN pada tahun 2023 lebih didominasi untuk kepentingan melamar pekerjaan, pilkada dan pendidikan, sedangkan untuk keperluan lain-lain tidak terlalu mendominasi.

LAPORAN PEMANFAATAN PNB
BNNP DAN BNN KAB/ KOTA WILAYAH PROVINSI BALI
SEMESTER II TA. 2024

No	Nama Satker	Akun PNB	Jumlah Layanan	Detail Pemanfaatan PNB			
				Melamar Pekerjaan	Pendidikan	Pilkada	Lain-lain
1	BNNP BALI	425699	1978	751	680	38	509
2	BNN KOTA DENPASAR	425699	557	334	223	0	0
3	BNNK BADUNG	425699	708	178	177	12	341
4	BNNK KARANGASEM	425699	869	60	91	1	718
5	BNNK GIANYAR	425699	552	83	92	6	371
6	BNNK BULELENG	425699	1520	318	1092	108	2
7	BNNK KLUNGKUNG	425699	161	41	17	32	71

Gambar 1. 3 Laporan Pemanfaatan PNB 2024

Dari table diatas mengenai pendaftaran penerbitan SKHPN pada tahun 2024 lebih didominasi untuk kepentingan melamar pekerjaan, pendidikan dan lain-lain, sedangkan untuk keperluan pilkada tidak terlalu mendominasi.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa pendaftaran SKHPN lebih didominasi oleh masyarakat yang membutuhkan SKHPN sebagai syarat melamar pekerjaan.

Selain kendala teknis terdapat juga kendala non teknis yang mempengaruhi dalam prosedur pelayanan SKHPN yaitu fasilitas pada layanan juga kurang memadai seperti toilet hanya satu dan tidak terpisah antara perempuan dengan laki-laki, hal ini tentu cukup kurang nyaman. Selain dari masalah kurangnya toilet, ruang tunggu dan tempat duduk untuk para pemohon berdekatan dengan kandang anjing K9 dan baunya cukup mengganggu. Masalah non teknis terakhir adalah ketidaktersediaan fasilitas berupa ruang penyimpanan sampah medis berupa bekas pot urine dan bekas alat tes urine yang tergolong kedalam limbah *infeksius* yaitu jenis limbah yang mengandung *mikroorganisme patogen* yang dapat menular dan membahayakan kesehatan manusia amupun lingkungan.

Meskipun upaya peningkatan kualitas pelayanan publik terus dilakukan oleh berbagai instansi pemerintah, termasuk Badan Narkotika Nasional Provinsi (BNNP), namun berbagai kendala teknis dan operasional masih sering ditemukan dalam praktik pelaksanaan layanan, khususnya pada pelayanan Surat Keterangan Hasil Pemeriksaan Narkoba (SKHPN). Penelitian terdahulu oleh Ardiyanti A. Dero dkk. (2024) yang dilakukan di BNNP Maluku Utara menunjukkan bahwa meskipun indeks persepsi kualitas pelayanan dan persepsi anti korupsi tergolong sangat baik (Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan 97,7 dan Indeks Persepsi Anti Korupsi 98,2),

tingkat kepuasan pengguna layanan justru sangat rendah (nilai 43,2). Penelitian tersebut bersifat umum dan menggunakan pendekatan kuantitatif, sehingga belum mengeksplorasi secara spesifik permasalahan mendasar pada layanan SKHPN secara menyeluruh.

Dalam konteks tersebut, penelitian ini memfokuskan kajiannya pada analisa kualitas pelayanan SKHPN di BNNP Bali sebagai bentuk pengisian kesenjangan penelitian sebelumnya. Berbeda dengan penelitian terdahulu yang tidak mengkaji secara mendalam faktor-faktor teknis penyebab rendahnya kepuasan pengguna, penelitian ini menelaah lebih lanjut kendala yang dihadapi baik dari sisi pengguna layanan maupun petugas pelaksana. Beberapa isu utama yang menjadi perhatian antara lain adalah gangguan jaringan internet yang berulang, keterbatasan sumber daya manusia, serta kurangnya fasilitas dan informasi pendukung pelayanan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai mutu pelayanan SKHPN serta menawarkan rekomendasi strategis untuk perbaikannya, khususnya di wilayah Provinsi Bali. Untuk menilai kualitas pelayanan SKHPN secara lebih menyeluruh, penelitian ini menggunakan pendekatan SERVQUAL yang mencakup lima dimensi utama, yaitu reliability, responsiveness, assurance, tangibles, dan empathy, yang kemudian dianalisis berdasarkan temuan di lapangan guna menggambarkan kesesuaian antara harapan pengguna dan pelayanan yang diberikan. Pemilihan pendekatan SERVQUAL dalam penelitian ini didasarkan pada kemampuannya dalam mengukur kualitas

pelayanan secara komprehensif dari sudut pandang pengguna layanan. SERVQUAL merupakan metode yang banyak digunakan dalam penelitian bidang pelayanan publik karena mampu mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat terhadap layanan yang diterima. Pendekatan ini mencakup lima dimensi utama, yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *tangibles* (bukti fisik), dan *empathy* (kepedulian), yang secara keseluruhan mencerminkan aspek-aspek penting dalam penyelenggaraan layanan publik yang berkualitas. Menurut hasil wawancara dengan salah satu klien yang melakukan permohonan SKHPN menyatakan bahwa dari segi kualitas pelayanan sudah sangat bagus namun dari segi ruang tunggu kurang nyaman, seperti yang tercantum dalam penjelasan non teknis, permasalahan tersebut mempengaruhi *tangibles* dalam metode SERVQUAL serta permasalahan kurangnya SDM yang dapat berpengaruh terhadap metode *reliability*. Dengan menggunakan pendekatan ini, penelitian dapat menggambarkan secara lebih objektif tingkat kepuasan pengguna layanan SKHPN serta menemukan area yang memerlukan perbaikan untuk meningkatkan mutu pelayanan di BNNP Bali.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penelitian ini mengambil judul “Analisa Kualitas Pelayanan Pendaftaran SKHPN di Badan Narkotika Nasional Provinsi Bali”.

B. Pokok Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas serta mengingat pentingnya prosedur pelayanan SHKPN, maka pokok masalah yang diajukan pada penelitian ini yaitu:

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan SKHPN di Badan Narkotika Nasional Provinsi Bali?
2. Apa saja kendala dalam proses pelayanan SKHPN di Badan Narkotika Nasional Provinsi Bali?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok permasalahan yang dipaparkan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pendaftaran SKHPN di Badan Narkotika Nasional Provinsi Bali.
2. Mengetahui kendala serta solusi dalam proses pelayanan pendaftaran SKHPN di Badan Narkotika Nasional Provinsi Bali.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dipaparkan, maka manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Mahasiswa
 - a. Mendapatkan ilmu terkait pelayanan pendaftaran SKHPN di Badan Narkotika Nasional Provinsi Bali.
 - b. Memberikan kesadaran akan pentingnya pelayanan publik yang efektif dan efisien.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

- a. Bermanfaat bagi mahasiswa dan dosen dalam mengembangkan ilmu pengetahuan dan sebagai sumber referensi untuk penelitian tentang pelayanan pendaftaran SKHPN di Badan Narkotika Provinsi Bali.
- b. Menjadi topik pembahasan untuk materi pembelajaran khususnya yang berkaitan dengan bidang pelayanan pendaftaran SKHPN di Badan Narkotika Nasional Provinsi Bali pada masa yang akan datang.
- c. Meningkatkan dan memperkuat hubungan kerjasama dengan instansi khususnya BNN Provinsi Bali.

3. Bagi Perusahaan

- a. Dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi perusahaan khususnya pada pelayanan pendaftaran SKHPN di BNN Provinsi Bali.
- b. Memperbaiki kelayakan fasilitas dalam pelayanan SKHPN.
- c. Mengoptimalkan sumber daya dalam pelayanan agar semakin berkualitas dan mengalami peningkatan.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Badan Narkotika Nasional Provinsi Bali yang beralamat di Jalan Kamobja No. 8 Denpasar, Bali.

2. Objek Penelitian

Adapun yang menjadi objek dari penelitian ini adalah
“Analisa Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Hasil Pemeriksaan
Narkotika di Badan Narkotika (SKHPN) Nasional Provinsi Bali”.

3. Data Penelitian

a. Jenis Data

Menurut Bogdan dan Taylor (1975) dalam (Haryono, 2023) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata - kata tertulis atau lisan dari orang - orang dan perilaku yang dapat diamati. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian *non-numerik* yang digunakan untuk memahami fenomena sosial secara mendalam dan detail. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data kualitatif berupa wawancara langsung mengenai kritik dan saran untuk kualitas pelayanan SKHPN di Badan Narkotika Nasional Provinsi Bali dengan beberapa orang pengguna layanan serta salah satu pegawai BNPP Bali.

Penelitian kualitatif adalah suatu jenis penelitian yang bertujuan untuk memahami pengalaman subjek dengan cara yang menyeluruh, menggunakan deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa dalam sebuah konteks yang alami, serta memanfaatkan beragam metode yang bersifat natural menurut (Moleong, 2011:6) dalam jurnal (Ummah, 2019). Selanjutnya, penelitian kualitatif

berfungsi untuk mengatasi masalah yang memerlukan pemahaman yang mendalam terkait waktu dan situasi tertentu, dilaksanakan dengan cara yang wajar dan alami sesuai dengan keadaan objektif di lapangan tanpa adanya pengaruh luar, serta pengumpulan data terutama berfokus pada data kualitatif menurut (Arifin, 2014:29) pada jurnal (Ummah, 2019)

b. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya. Data primer disebut juga sebagai data asli atau data baru yang memiliki up to date. Untuk mendapatkan data primer, peneliti harus mengumpulkannya secara langsung. Teknik yang dapat digunakan peneliti untuk mengumpulkan data primer antara lain observasi, wawancara dan dokumentasi (V. Wiratna Sujarweni, 2014). Kuncoro (2009:148) dalam jurnal (Samsu et al., 2013) menyatakan bahwa pengertian data primer adalah data yang diperoleh dengan survei lapangan yang menggunakan semua metode pengumpulan data original. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui observasi dan wawancara mendalam dengan pihak bidang rehabilitasi BNNP Bali. Hasil dari data ini mencakup layanan prosedur SKHPN serta fasilitas di BNNP Bali.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari data - data berupa dokumentasi ataupun dokumen yang berhubungan dengan masalah yang akan dibahas seperti jurnal atau artikel. Menurut Kuncoro (2009:148) dalam jurnal (Samsu et al., 2013) menyebutkan bahwa pengertian data sekunder adalah data yang telah dikumpulkan oleh lembaga pengumpulan data dan dipublikasikan kepada masyarakat pengguna data. Data ini juga mencakup dokumentasi dengan nasumber klien pendaftaran SKHPN dan kepala bidang serta staff rehabilitasi di BNNP Bali dan dokumentasi lapangan yang penulis ambil dari BNNP Bali.

c. Metode Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi adalah metode untuk mengumpulkan data atau informasi dengan melakukan pengamatan secara langsung. Observasi dapat dilakukan dengan cara melihat, mendengar, mencatat, dan menganalisis aspek yang diamati untuk mendapatkan data atau informasi yang dicari. Pada penelitian ini observasi dilakukan dengan melihat ruang tunggu pendaftaran SKHPN secara langsung dan mendengar beberapa keluhan dari klien yang melakukan permohonan SKHPN dan petugas pelayanan/bidang rehabilitasi yang bertugas menjaga pada meja resepsionis. Observasi ini difokuskan pada bidang rehabilitasi dan

pelayanan SKHPN karena bidang tersebut yang mengurus atau mengampu pelayanan SKHPN di BNNP Bali.

2. Wawancara

Wawancara adalah cara yang dipakai untuk memperoleh informasi melalui kegiatan interaksi sosial antara peneliti dengan yang diteliti. Metode ini memungkinkan peneliti untuk menggali informasi mendalam mengenai pandangan, pengalaman, dan opini dari narasumber (Edi, 2016). Wawancara dalam penelitian ini dilakukan di BNNP Bali dengan kepala bidang rehabilitasi sebagai narasumber. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan di BNNP Bali dan dilakukan kepada beberapa narasumber, yaitu:

- a. I Made Widana, S.K.M., M.Kes selaku Ketua Tim Bidang Rehabilitasi. Wawancara dilakukan dengan beliau karena *expert* dalam bidang SKHPN ini.
- b. Luh Gede Idayanti, S.H selaku Adiksi Ahli Muda yang pernah menjabat menjadi Ketua Tim Bidang Rehabilitasi pada periode sebelumnya. Wawancara dilakukan dengan beliau karena penulis ingin menggali informasi dan pemahaman dalam bidang SKHPN serta beliau sudah *expert* dalam urusan SKHPN.
- c. Putu Indri Meiyana Sari, S.Tr.Kes selaku Petugas Pelayanan Rehabilitasi. Wawancara dilakukan dengan beliau karena ingin mencari data mengenai SKHPN.

d. Kakak Candranita selaku klien yang melakukan permohonan SKHPN. Wawancara dilakukan dengan beliau karena untuk mencari pengalaman pengguna tentang kualitas pelayanan yang didapatkan/diterima dalam pelayanan SKHPN di BNNP Bali.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengumpulkan dan menganalisis dokumen yang berkaitan dengan objek penelitian. Dokumen yang digunakan bisa berupa gambar, video, rekaman suara, arsip, laporan, chat whatsapp, atau dokumen lainnya untuk mendapatkan informasi atau data terkait topik penelitian tanpa melakukan pengumpulan data secara langsung.

4. Triangulasi Data

Triangulasi adalah suatu metode yang digunakan untuk mengurangi keraguan dan pada dasarnya adalah metode yang menggunakan berbagai pendekatan saat peneliti mengumpulkan dan menganalisis informasi. Konsep utamanya adalah fenomena yang sedang diteliti dapat dimengerti dengan lebih baik dan menghasilkan kebenaran yang lebih tinggi jika dilihat dari berbagai perspektif. Mengamati fenomena yang sama dari berbagai sudut akan memberikan tingkat kebenaran yang lebih akurat. Oleh karena itu, triangulasi adalah upaya untuk memverifikasi kebenaran data atau informasi yang dikumpulkan peneliti dengan cara melihatnya dari berbagai perspektif yang berbeda sambil meminimalkan bias

yang mungkin terjadi selama proses pengumpulan dan analisis data (Gardner, 1960). Dalam berbagai karyanya, Norman K. Denkin dalam jurnal (Gardner, 1960) mendefinisikan triangulasi sebagai gabungan atau kombinasi berbagai metode yang dipakai untuk mengkaji fenomena yang saling terkait dari sudut pandang dan perspektif yang berbeda. Inti dari triangulasi adalah pendekatan dengan berbagai metode yang dilakukan oleh seorang peneliti saat mengumpulkan dan menganalisis data. Prinsip dasarnya adalah fenomena yang sedang diteliti dapat dipahami dan diinterpretasikan dengan baik, sehingga dapat ditemukan kebenaran dengan tingkat yang lebih tinggi melalui analisis dari berbagai perspektif. Melihat fenomena dari beberapa sudut pandang dapat meningkatkan tingkat keandalan kebenaran yang diperoleh. Oleh karena itu, triangulasi adalah usaha untuk memeriksa keabsahan data atau informasi dengan menggunakan perspektif yang beragam terhadap apa yang dilakukan oleh peneliti, dengan tujuan mengurangi ketidakjelasan dan makna ganda yang muncul saat data dikumpulkan dan dianalisis.

4. Metode Analisis Data

Analisis data adalah proses mengumpulkan, mengolah, dan menafsirkan data untuk menemukan pola, hubungan atau informasi yang berguna dalam pengambilan keputusan khususnya sebagai acuan untuk menentukan prosedur pelayanan yang baik dan benar.

Proses ini melibatkan berbagai metode, seperti analisis kualitatif, guna menghasilkan kesimpulan yang akurat dan relevan. Dengan analisis data, informasi yang diperoleh dapat digunakan untuk mendukung penelitian secara lebih efektif.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode analisis data kualitatif yaitu data deskriptif *non-numerik* berupa kata - kata tertulis atau lisan dari orang - orang dan perilaku yang dapat diamati. Metode kualitatif ini melibatkan pengumpulan data dengan cara melakukan wawancara secara langsung, observasi dan dokumentasi di Badan Narkotika Nasional Provinsi Bali untuk menghasilkan informasi atau pola yang dibutuhkan sebagai bahan penelitian. Selanjutnya penelitian ini difokuskan dengan menggunakan model yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman. Yang dimaksud dengan model ini adalah analisis data dilakukan pada saat pengumpulan data dan terus berlangsung hingga selesai. Sugiyono (2013) dalam jurnal (Asipi et al., 2022) menjelaskan model Miles dan Huberman sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Reduksi data memiliki arti merangkum, memilih elemen-elemen penting, memusatkan perhatian pada hal-hal yang signifikan, serta mengidentifikasi pola dan tema yang ada. Aktivitas ini dilakukan setelah peneliti mengumpulkan informasi.

2. Penyajian Data

Penyajian data adalah hasil pengorganisasian data yang memungkinkan untuk menarik kesimpulan dan melanjutkan dengan tindakan. Dalam penelitian kualitatif, penyajian informasi biasanya berbentuk ringkasan, diagram alir, dan sebagainya.

3. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi Data

Kesimpulan adalah tahap terakhir dalam proses analisis informasi, yang dilakukan dengan mencari arti dari data yang telah disajikan. Setelah data dikumpulkan, langkah berikutnya adalah menarik kesimpulan, yang kemudian harus diverifikasi dan diuji kebenarannya.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan temuan dan Analisa mengenai kualitas pelayanan Surat Keterangan Hasil Pemeriksaan Narkotika (SKHPN) di Badan Narkotika Nasional Provinsi Bali (BNNP Bali), dapat disimpulkan bahwa, sebagai berikut:

1. Pada analisa kualitas pelayanan SKHPN, penulis menggunakan lima indikator sebagai landasan dalam menggali tentang bagaimana kualitas pelayanan SKHPN di BNNP Bali yang telah dilaksanakan. Lima indikator yang penulis sebutkan berkaitan dengan dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL) yaitu membandingkan harapan klien terhadap persepsi mereka terhadap layanan yang diterima. Dilihat dari hasil observasi dan wawancara yang penulis lakukan dengan ketua tim rehabilitasi, petugas pelayanan/rehabilitasi, dan beberapa klien pemohon SKHPN. Penerapan aspek SERVQUAL (reliability, responsiveness, tangibles, assurance, empathy) sudah berjalan dengan cukup baik. BNNP Bali telah menunjukkan profesionalisme dan komitmen mereka dalam memberikan kualitas pelayanan yang terbaik dengan terus berusaha membangun bidang layanan

yang berintegritas. BNNP Bali selalu mendengarkan keluhan, saran, ataupun masukan dari para klien dengan melakukan survey kepuasan atau menyediakan *call center* yang bisa kapan saja dihubungi untuk mengadukan keluhan. Namun realitanya dalam penerapannya masih terdapat beberapa kendala fasilitas, *website eror*, dan kekurangan SDM.

2. Kenyataan yang terjadi saat observasi mengenai kualitas proses pelayanan pendaftaran SKHPN di BNNP Bali masih terdapat kendala, yaitu dalam aspek *tangibles* dan *Reliability*. Pada aspek *tangibles* layanan SKHPN masih kurang terutama dari segi fasilitas berupa toilet umum, ruangan khusus penyimpanan sampah medis, dan ruang tunggu yang berdekatan dengan kandang anjing serta terkadang terdapat kebocoran ringan. Masalah tersebut jika dibiarkan kedepannya akan membuat klien merasa tidak nyaman apalagi jika banyak pendaftaran SKHPN akan mengantre lama untuk melakukan tes urine dikarenakan permasalahan toilet umum tersebut, saat klien duduk pada bangku outdoor juga terkadang ada aroma tidak sedap yang berasal dari kandang anjing masalah lainnya adalah pada meja pelayanan SKHPN terjadi kebocoran ringan yang bila dibiarkan akan mengganggu proses layanan dan membuat klien merasa kurang nyaman. Permasalahan lainnya datang dari aspek

riability walaupun proses dari aspek ini sudah sangat bagus namun kendala SDM yang sedikit dapat pula menghambat jalannya proses layanan itu sendiri dan membuatnya menjadi kurang efektif. Para petugas juga kewalahan karena harus mengurus berkas melebihi porsi mereka akibat kekurangan SDM tersebut.

B. Saran

Adapun saran yang dapat penulis sampaikan kepada Badan Narkotika Nasional Provinsi Bali (BNNP Bali) mengenai kualitas pelayanan SKHPN, yaitu:

1. Permasalahan kandang anjing sudah disiasati oleh petugas dengan cara membersihkannya setiap hari terutama pada saat pagi dan sore hari, sedangkan untuk permasalahan toilet umum, untuk sementara petugas pelayanan jika ramai akan mengalihkan ke dalam kamar mandi klinik, sebaiknya BNNP Bali segera membangun fasilitas toilet umum tambahan. Permasalahan ruangan sampah medis sampai saat ini belum ditangani namun alangkah baiknya bila BNNP Bali mulai membangun fasilitas ruang penyimpanan sampah medis yang lebih aman dan tertutup.
2. Perlu adanya peningkatan SDM agar permasalahan antrean dan pengurusan berkas dapat diatasi dengan baik, cepat serta efisien, jika masalah ini dibiarkan maka para petugas

akan kewalahan dan pelayanan SKHPN dari aspek *riability* akan menurun, namun perlu diperhatikan juga agar tidak sembarangan dalam menyeleksinya agar kualitas dan keabsahan SKHPN dapat terus terjaga. Selain itu, kendala pada teknis berupa *website eror* dan gangguan jaringan menjadi penyebab menurunnya respon pelayanan. Saran penulis bagi kendala tersebut adalah mengelola infrastruktur teknologi dengan cara memperbaiki jaringan dan situs *website* layanan SKHPN sehingga proses pendaftaran dan pengajuan permohonan dapat berjalan dengan baik, terutama pada saat jam padat atau antrian yang panjang, dengan menambahkan jaringan serta melakukan perbaikan pada *website* agar tidak mengalami *eror* secara terus menerus terutama saat ramai klien yang mengajukan permohonan.

3. Dalam rangka meningkatkan jangkauan pelayanan serta pencapaian target penerbitan SKHPN di tahun-tahun mendatang, disarankan agar BNNP Bali mengembangkan inovasi layanan berupa ****mobil keliling tes urine****, serupa dengan konsep Samsat Keliling. Layanan ini dapat menjangkau masyarakat di wilayah pelosok desa yang memiliki akses terbatas terhadap fasilitas dan transportasi menuju kantor BNNP. Dengan menghadirkan pelayanan

langsung ke lokasi pemohon, selain memperluas cakupan pemeriksaan, strategi ini juga akan meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya deteksi dini terhadap penyalahgunaan narkoba, sekaligus menjadi bentuk nyata kehadiran negara dalam memberikan layanan publik yang inklusif dan merata. Inovasi ini diharapkan mampu menjadi salah satu solusi strategis dalam meningkatkan angka realisasi layanan SKHPN secara tahunan, khususnya di wilayah yang selama ini kurang terjangkau.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Asipi, L. S., Rosalina, U., & Nopiyadi, D. (2022). The Analysis of Reading Habits Using Miles and Huberman Interactive Model to Empower Students' Literacy at IPB Cirebon. *International Journal of Education and Humanities*, 2(3), 117–125. <https://doi.org/10.58557/ijeh.v2i3.98>
- Azis, Y. A. (2022). *Kualitas Pelayanan: Indikator, Pengaruh dan Contoh [Lengkap]*. Deepublish. <https://deepublishstore.com/blog/kualitas-pelayanan/?srsltid=AfmBOoocCSH7u-7gASKE7zRShyklye0gF5rKR12GMwCSbZxWwqu0E27G>
- Bali, B. (2024). *Ringkasan laporan keuangan*. 2, 1–18.
- Edi, F. R. S. (2016). *Teori Wawancara Psikodignostik* (C. Maharani (ed.); 1st ed.). PT Leutika Nouvalitera. [https://books.google.co.id/books?id=uS96DwAAQBAJ&lpg=PA1&dq=Edi%2C F. R. S. \(2016\). teori wawancara Psikodignostik. Penerbit LeutikaPrio.&lr&hl=id&pg=PP1#v=onepage&q&f=false](https://books.google.co.id/books?id=uS96DwAAQBAJ&lpg=PA1&dq=Edi%2C+F.+R.+S.+2016+.+teori+wawancara+Psikodignostik.+Penerbit+LeutikaPrio.&lr&hl=id&pg=PP1#v=onepage&q&f=false)
- Fauzi, J. R. (2020). Algoritma Dan Flowchart Dalam Menyelesaikan Suatu Masalah Disusun Oleh Universitas Janabadra Yogyakarta 2020. *Jurnal Teknik Informatika*, 20330044, 4–6.
- Gani, A. A. (2022). *Definisi SKHPN adalah? Ini Penjelasan Lengkapnya, Simak Hingga Selesai supaya Paham*. INFO TEMANGGU. <https://temanggung.pikiran-rakyat.com/pendidikan/pr-2615894356/definisi-skhpn-adalah-ini-penjelasan-lengkapnya-simak-hingga-selesai-supaya-paham?page=all>
- Gardner, E. S. (1960). No. Analisis struktur kovarians indikator terkait kesehatan pada lansia yang tinggal di rumah, dengan fokus pada kesehatan subjektif. 5, 63–65.
- Gofur, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 37–44. <https://doi.org/10.36226/jrmb.v4i1.240>
- Halim, A., & Hasan, S. (2017). Sistem Informasi Pengelolaan Uang Komite Menggunakan Borland Delphi 7 Pada Sma Negeri 5 Kota Ternate. *IJIS - Indonesian Journal On Information System*, 2(1), 27. <https://doi.org/10.36549/ijis.v2i1.21>
- Haryono, E. (2023). Metodologi penelitian kualitatif di Perguruan Tinggi Keagamaan Islam. *E-Journal an-Nuur: The Journal of Islamic Studies*, 13, 1–6.

- Humas BNNP Bali. (2015). *Badan Narkotika Nasional Provinsi Bali*. Badan Narkotika Nasional Provinsi Bali. <https://bali.bnn.go.id/>
- Kumparan. (2023). *Manfaat dan Tujuan Pelayanan Prima terhadap Pelanggan*. Kumparan. <https://kumparan.com/berita-update/manfaat-dan-tujuan-pelayanan-prima-terhadap-pelanggan-21OJPiwtYKI/full>
- Mauliddiyah, N. L. (2021). No. Analisis struktur kovarians indikator terkait kesehatan pada lansia yang tinggal di rumah, dengan fokus pada kesehatan subjektif. Judul. 1(11), 6. Pendidik. (n.d.). *Pengertian Pelayanan Menurut Ahli, Fungsi, Unsur & Tujuan (Lengkap)*. Pendidik. Retrieved February 20, 2025, from <https://www.pendidik.co.id/pengertian-pelayanan/>
- Permatasari, D. (2022). *Artikel Kanwil DJKN Sulawesi Selatan, Tenggara, dan Barat*. DJKN KEMENKEU. <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kanwil-sulseltrabar/baca-artikel/15009/Apa-itu-Pelayanan-Prima.html>
- Samsu, S., Pengakuan, A., ... D., Saharia, O. :, Fakultas, S., Jurusan, E., Universitas, A., & Manado, S. R. (2013). Analisis Pengakuan Dan Pengukuran Pendapatan Berdasarkan Psak No. 23 Pada Pt. Misa Utara Manado. *Jurnal EMBA*, 5671(3), 567–575.
- Sari, V. O. (2018). KETERAMPILAN MENULIS SURAT YANG BAIK DAN BENAR Vidya Octa Sari *). *Jurnal Elsa, Volume 16*(2), 92–100.
- Silvia, F. (2018). Pelayanan Prima dan Kepuasan Pelanggan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II. *Pelayanan Prima Dan Kepuasan Pelanggan Di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II*, 1–12. <https://core.ac.uk/display/160497369>
- Ummah, M. S. (2019). No Analisis struktur kovariansi indikator terkait kesehatan pada lansia yang tinggal di rumah, dengan fokus pada status kesehatan subjektif Title. In *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 11, Issue 1). http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsiurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_M_ELESTARI
- V. Wiratna Sujarweni. (2014). Metodologi Penelitian. *PT. Rineka Cipta, Cet.XII)an Praktek, (Jakarta : PT. Rineka Cipta, Cet.XII)*, 107.