

# **TINJAUAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI BADAN NARKOTIKA NASIONAL KOTA BANDUNG**

Ninin Nurhidayati.SE., MM<sup>1</sup>  
Akademi Sekretaris dan Manajemen Kencana Bandung  
[nininnurhidayati@asmkencana.ac.id](mailto:nininnurhidayati@asmkencana.ac.id)

Meisya Merlina<sup>2</sup> ( NIM: 2130100054 )  
Akademi Sekretaris Dan Manajemen Kencana Bandung

Abdul Jamil<sup>2</sup>  
Akademi Sekretaris Dan Manajemen Kencana Bandung  
[Abd.jamil984@gmail.com](mailto:Abd.jamil984@gmail.com)

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk meninjau kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Badan Narkotika Nasional (BNN) Kota Bandung dalam upaya pencegahan dan penanggulangan penyalahgunaan narkoba.. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa BNN Kota Bandung sudah melayani publik dengan beberapa indikator seperti ketepatan waktu, kejelasan prosedur sikap ramah dan baik dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap isu pemerintahan, meskipun masih terdapat beberapa kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia dan sarana pendukung yang belum optimal. Temuan ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan pengembangan kebijakan pelayanan publik di lingkungan lembaga penanggulangan narkoba, perlunya peningkatan kapasitas petugas, pengembangan sistem layanan digital, serta penguatan kolaborasi lintas sektor agar pelayanan publik dapat berjalan lebih maksimal.

Kata Kunci: pelayanan publik, kualitas pelayanan, BNN Kota Bandung

## ABSTRACT

*This study aims to review the quality of public services provided by the National Narcotics Agency (BNN) of Bandung City in efforts to prevent and overcome drug abuse. This study uses a qualitative descriptive approach with data collection techniques through observation, in-depth interviews, and documentation studies. The results of the study indicate that the BNN of Bandung City has served the public with several indicators such as punctuality, clarity of procedures, friendly and good attitudes in building public trust in government issues, although there are still several obstacles such as limited human resources and supporting facilities that are not yet optimal. These findings are expected to be used as material for evaluation and development of public service policies in the narcotics prevention agency environment, the need to increase the capacity of officers, develop digital service systems, and strengthen cross-sector collaboration so that public services can run more optimally.*

**Keywords:** *public service, service quality, BNN Bandung*

## Pendahuluan

Permasalahan penyalahgunaan narkotika di Indonesia merupakan isu yang terus menjadi perhatian serius, baik di tingkat nasional maupun daerah. Kota Bandung sebagai salah satu kota besar di Indonesia tidak luput dari ancaman penyebaran dan penyalahgunaan narkoba yang kian meningkat. Dalam rangka menanggulangi permasalahan ini, Badan Narkotika Nasional (BNN) Kota Bandung memiliki peran strategis sebagai lembaga yang bertanggung jawab dalam pencegahan, pemberantasan, dan rehabilitasi pengguna narkoba. Sebagai lembaga pelayanan publik, BNN Kota Bandung dituntut untuk memberikan pelayanan

yang berkualitas, transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan public menjadi salah satu indikator utama dalam menilai kinerja lembaga pemerintah. Pelayanan yang baik akan meningkatkan kepercayaan dan partisipasi masyarakat dalam mendukung program pemerintah khususnya dalam hal pemberantasan narkoba, namun dalam pelaksanaannya, pelayanan publik sering kali menghadapi berbagai tantangan seperti kurangnya sumber daya manusia, keterbatasan sarana dan prasarana, serta system birokrasi yang belum sepenuhnya efektif. Penelitian ini dilakukan untuk meninjau dan menganalisa kualitas pelayanan

publik yang diberikan oleh BNN kota Bandung, terutama dalam menjalankan fungsinya sebagai garda terdepan dalam perang melawan narkoba. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan publik yang diberikan telah memenuhi prinsip-prinsip pelayanan yang baik, serta mengidentifikasi hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan tugasnya. Manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kebijakan pelayanan publik di lingkungan BNN maupun lembaga pemerintah lainnya. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi masukan bagi peningkatan kualitas pelayanan yang lebih efektif dan efisien dalam rangka mendukung Upaya pencegahan dan penanggulangan narkoba di kota Bandung

## **Kajian Literatur**

### **1. Teori Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah atau lembaga terkait dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap barang atau jasa publik. Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990), kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu: tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Kelima dimensi ini dikenal sebagai model SERVQUAL, yang sering digunakan dalam penelitian mengenai kualitas pelayanan publik.

Grindle (1997) juga menambahkan bahwa keberhasilan pelayanan publik sangat ditentukan oleh efisiensi birokrasi, profesionalisme aparat, serta keterlibatan masyarakat

dalam proses pelayanan. Dalam konteks BNN, pelayanan publik tidak hanya terkait dengan pemberian informasi, tetapi juga mencakup layanan rehabilitasi, pencegahan, dan advokasi yang harus dilakukan secara humanis dan tepat sasaran.

### **2. Ukuran Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk mengkaji kualitas pelayanan publik di BNN Kota Bandung. Ukuran atau indikator yang digunakan merujuk pada lima dimensi *SERVQUAL* sebagai berikut:

1. *Tangibles*, fasilitas fisik, perlengkapan, dan penampilan personel.
2. *Reliability*, kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan andal dan akurat.
3. *Responsiveness*, kesediaan membantu dan memberikan layanan dengan cepat.
4. *Assurance*, pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka dalam menyampaikan rasa percaya diri dan aman
5. *Empathy*, kepedulian dan perhatian individual kepada pengguna layanan.

Indikator ini digunakan untuk menilai persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh BNN Kota Bandung.

### 3. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan landasan teori dan indikator yang digunakan, maka hipotesis penelitian yang diajukan adalah sebagai berikut:

H1: Pelayanan publik yang dilakukan oleh BNN Kota Bandung telah memenuhi lima dimensi *SERVQUAL*.

H2: Hambatan dalam pelayanan publik BNN Kota Bandung disebabkan oleh keterbatasan sumber daya dan sistem layanan yang belum optimal.

### Metode Penelitian

#### 1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis kualitas pelayanan publik di Badan Narkotika Nasional (BNN) Kota Bandung. Pendekatan kualitatif dipilih karena dapat menggali fenomena secara mendalam, termasuk persepsi masyarakat dan pihak internal BNN mengenai pelayanan yang diberikan.

#### 2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di kantor BNN Kota Bandung. Pemilihan lokasi didasarkan pada pertimbangan bahwa BNN Kota Bandung merupakan instansi pemerintah yang memiliki fungsi pelayanan langsung kepada masyarakat dalam bidang pencegahan dan penanggulangan narkoba. Waktu pelaksanaan penelitian berlangsung selama dua bulan, dari bulan Februari hingga Maret 2025.

### 3. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa teknik sebagai berikut:

1. Observasi langsung terhadap proses pelayanan yang dilakukan oleh BNN kepada masyarakat.
2. Wawancara mendalam dengan petugas BNN dan masyarakat pengguna layanan.
3. Studi dokumentasi terhadap dokumen-dokumen resmi, laporan

tahunan, serta standar operasional prosedur (SOP) yang digunakan BNN dalam pelayanan publik.

### 4. Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman, yang meliputi tiga tahap, yaitu:

- 1.Reduksi data, menyortir, memilih, dan menyederhanakan data yang relevan dengan fokus penelitian.
- 2.Penyajian data, menyusun data dalam bentuk narasi, tabel, atau skema agar lebih mudah dipahami.
- 3.Penarikan kesimpulan dan verifikasi: Menyimpulkan temuan berdasarkan pola atau hubungan yang muncul dari data yang telah dianalisis.

Analisis ini dilakukan secara berkelanjutan sejak pengumpulan data hingga tahap akhir interpretasi, guna memastikan bahwa hasil penelitian valid dan dapat dipertanggung jawabkan

## Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk meninjau kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Badan Narkotika Nasional (BNN) Kota Bandung menggunakan lima dimensi **SERVQUAL**, yaitu **tangibles**,

**reliability**, **responsiveness**, **assurance**, **dan empathy**. Berdasarkan data yang diperoleh dari observasi, wawancara, dan dokumentasi, hasil penelitian dapat disajikan pada Tabel 1 berikut:

No	Dimensi	Indikator Utama	Hasil Temuan	No	Dimensi	Indikator utama	Hasil Temuan
1	Tangibles	Fasilitas fisik, perlengkapan, kebersihan	Tersedia ruang pelayanan yang bersih dan cukup representatif, namun terbatas dalam hal kenyamanan ruang tunggu.	4	Assurance	Profesionalisme, keamanan, keramahan	Petugas menunjukkan sikap sopan dan informatif, meskipun belum semua memahami SOP secara menyeluruh.
2	Reliability	Ketepatan waktu, akurasi layanan	Layanan berjalan sesuai prosedur, tetapi kadang terjadi keterlambatan penanganan awal.	5	Empathy	Kepedulian terhadap pengguna layanan	Terdapat perhatian terhadap individu, terutama dalam layanan rehabilitasi. Namun, tidak merata di semua unit layanan.
3	Responsiveness	Kecepatan, kesiapsiagaan petugas	Petugas tanggap, namun jumlah personel terbatas menyebabkan waktu tunggu lebih lama.				

## Hasil dan Pembahasan

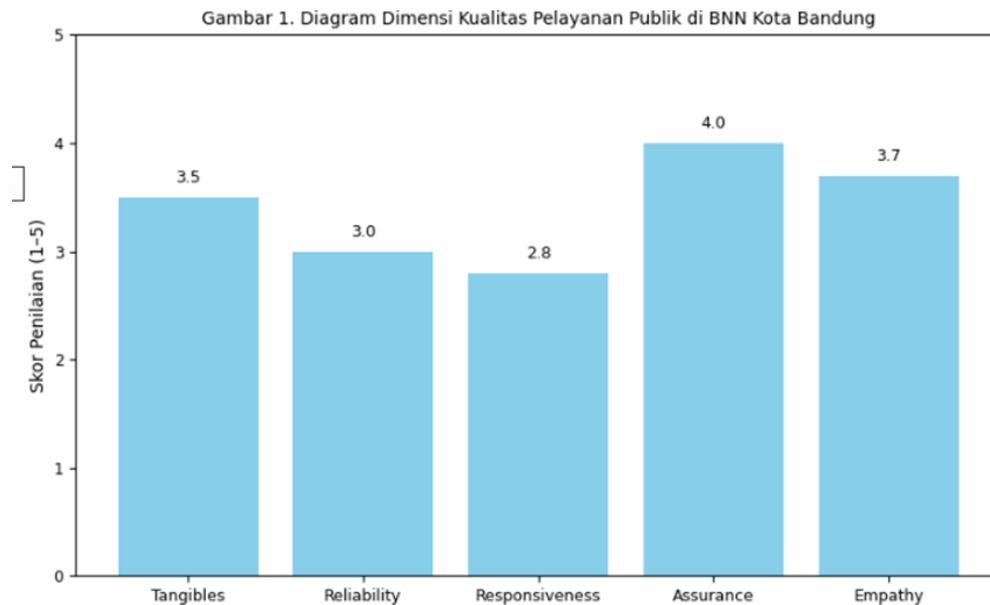
Penelitian ini bertujuan untuk meninjau kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Badan Narkotika Nasional (BNN) Kota Bandung menggunakan lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi berikut ilustrasi hasil penelitian

1. Penilaian kualitas pelayanan publik berdasarkan lima dimensi SERVQUAL

1. *Tangibles*, fasilitas cukup lengkap, namun ruang tunggu terbatas
2. *Reliability* SOP, sudah ada namun belum konsisten diterapkan
3. *Responsiveness*, respon cepat namun jumlah petugas masih terbatas
4. *Assurance*, petugas sopan dan memahami tugas secara umum
5. *Empathy*, ada perhatian terhadap individu, namun belum merata

Gambar 1. Diagram Dimensi Kualitas Pelayanan Publik di BNN Kota Bandung



## Penutup

Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Badan Narkotika Nasional

(BNN) Kota Bandung dapat ditingkatkan dengan memperhatikan dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*,

*assurance, dan empathy*. Berdasarkan hasil penelitian, dimensi *assurance* memperoleh penilaian tertinggi, sementara *responsiveness* memperoleh nilai terendah. Oleh karena itu, perlu ada peningkatan dalam hal responsivitas petugas, jumlah petugas yang ada, serta sistem yang lebih efisien untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Upaya perbaikan dalam hal ini akan meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

Rekomendasi yang dapat diberikan adalah meningkatkan pelatihan dan pengembangan kompetensi petugas BNN di berbagai dimensi layanan. Selain itu, perlu dilakukan evaluasi rutin

terhadap sistem pelayanan agar dapat menyesuaikan dengan perkembangan dan harapan masyarakat yang terus berubah.

### **Acknowledgements**

Penelitian ini tidak akan terlaksana tanpa dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Saya mengucapkan terima kasih kepada Badan Narkotika Nasional (BNN) Kota Bandung yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk melakukan penelitian ini. Terimakasih juga kepada para responden yang telah meluangkan waktu untuk keluarga dan rekan seperjuangan yang selalu memberikan dukungan moral serta semangat selama proses penulisan ini

### **Daftar Pustaka**

Badan Narkotika Nasional. (2021). Laporan tahunan Badan Narkotika Nasional 2021. <https://bnn.go.id>

Gaspersz, V. (2016). Total quality management. PT Gramedia Pustaka Utama.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing management (15th ed.). Pearson Education.

Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). Services marketing: People, technology, strategy (7th ed.). Pearson.

Nasution, M. N. (2014). Manajemen mutu terpadu (Total Quality Management). Ghalia Indonesia.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50. <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>

Sugiyono. (2019). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.

Tjiptono, F. (2014). Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan, dan penelitian. Andi.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). Services marketing: Integrating customer focus across the firm (7th ed.). McGraw-Hill Education.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2009 tentang Narkotika.

World Health Organization. (2020). International standards for the treatment of drug use disorders. <https://www.who.int/publications/i/item/9789240006196>

(Buku) Armstrong, G., & Kotler, P. (2015). *Marketing: An introduction* (12th ed.). Pearson Education.

(Artikel Jurnal) Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40. [https://doi.org/10.1016/S0022-4359\(99\)80005-5](https://doi.org/10.1016/S0022-4359(99)80005-5)

(Laporan Institusi) Badan Narkotika Nasional (BNN). (2020). *Laporan tahunan BNN 2020*. <https://www.bnn.go.id/laporan-tahunan>

(Situs) World Health Organization (WHO). (2021). *Public health and service delivery*. <https://www.who.int/publications/i/item/9789240061478>