



Kinerja Pelayanan Rekomendasi Surat Keterangan Hasil Pemeriksaan Narkoba Pada Badan Narkotika Nasional Kabupaten Konawe

Lidawati^{1*}, Rola Pola Anto², Sitti Rahmatyah³

^{1,3}Program Studi (S1) Administrasi Publik, Universitas Lakidende Unaaha, Indonesia

²Program Studi (S2) Administrasi Publik, Universitas Lakidende Unaaha, Indonesia

¹lidawati010979@gmail.com, ^{2*}rola.polaanto70@gmail.com

Abstrak

Penyalahgunaan narkoba merupakan permasalahan yang sangat mengkhawatirkan generasi saat ini. Narkoba sendiri tidak lagi dianggap haram dan sulit ditemukan, namun merupakan produk yang sangat mudah ditemukan. Salah satu cara yang ditempuh untuk mencegah dan untuk mengetahui adanya indikasi penggunaan Narkoba bagi seseorang. Badan Narkotika Nasional Kabupaten Konawe secara administratif mengeluarkan surat keterangan hasil pemeriksaan Narkoba. Pelayanan surat keterangan ini adalah bagan pelayanan administratif dari pemerintah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kinerja pelayanan Rekomendasi Surat Keterangan Hasil Pemeriksaan Narkotika pada Badan Narkotika Nasional Kabupaten Konawe. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Informan penelitian ditentukan dengan cara purposive sampling. Teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan studi dokumen. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif kualitatif dengan model analisis interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pelayanan rekomendasi Surat Keterangan Hasil Pemeriksaan Narkotika pada Badan Narkotika Nasional Kabupaten Konawe dapat terlaksana dengan dukungan pada aspek produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas,

Kata Kunci: Kinerja Pelayanan, Rekomendasi, Surat Pemeriksaan, Narkoba, Konawe

PENDAHULUAN

Penyalahgunaan Narkoba, Psikotropika, dan Narkotika (NAPZA) di Indonesia merupakan suatu hal yang sangat memprihatinkan. Apalagi generasi muda saat ini semakin dekat dengan narkoba. Sebab, lokasi Indonesia saat ini tidak hanya menjadi kawasan transit atau peredaran narkoba, namun juga menjadi kawasan produksi narkoba. Obat tidak hanya berguna dalam kegunaannya saja, terutama dalam dunia kedokteran, penelitian ilmiah, dan lain sebagainya. Namun yang terpenting adalah risiko penyalahgunaan yang berujung pada kematian. Bahayanya ada, siapa pun dia, dari mana asalnya, apa jabatannya dan dari mana asalnya. Dampak dari Narkoba yakni jasmani dan Rohani lemah.

Meski kurvanya tampak miring, namun totalnya masih cukup tinggi. Tingkat penyalahgunaan di seluruh dunia diperkirakan sebesar 4,9% atau 208 juta pengguna pada tahun 2006, kemudian sedikit menurun pada tahun 2008 dan 2009 menjadi 4,6% dan 4,8%. Namun kemudian meningkat menjadi 5,2% pada tahun 2011 dan tetap stabil hingga tahun 2013. Secara absolut, diperkirakan 167 hingga 310 juta pengguna narkoba di populasi global berusia 15 hingga 64 tahun menggunakan narkoba setidaknya sekali dalam setahun pada tahun 2013 (Laporan UNODC 2015). Kemudian pada tahun 2015 terjadi peningkatan walaupun tidak signifikan yaitu sekitar 312 juta orang menyalahgunakan narkoba, atau sekitar 5% populasi dunia pernah menggunakan narkoba setidaknya satu kali pada tahun 2015 (Report of UNODC, 2017, dalam Hayati et al. 2024).

Hayati et al (2024) bahwa penyalahgunaan narkoba di Indonesia merupakan permasalahan yang mengkhawatirkan. Narkoba sendiri tidak lagi dianggap haram dan sulit ditemukan, namun merupakan produk yang sangat mudah ditemukan karena rasa ngidam yang bersifat sementara akibat pengaruh candu dan kenikmatan fisik penggunaannya. membeli produk haram tersebut karena narkoba merupakan zat yang mempunyai efek adiktif yang kuat pada penggunaannya dan sangat membuat ketagihan. Apabila pengguna narkoba tidak sadar akan kecanduannya, maka dampaknya akan dirasakan sebagai sakawa, yaitu keadaan dimana orang tersebut merasakan kecemasan atau gangguan psikis akibat kecanduan putau. Di Indonesia, setiap tahun sekitar 18.000 orang meninggal karena overdosis narkoba, atau sekitar 50 orang meninggal setiap hari (Survei Nasional Penyalahgunaan Narkoba di 34 Provinsi dan Kota, 2023).

Berdasarkan data Badan Narkotika Nasional (BNN), jumlah kasus Narkoba di Indonesia sebanyak 1.184 kasus dengan tersangka 1.483 orang pada tahun 2021. Jumlah tersebut akan meningkat pada tahun 2022 menjadi 1.350 kasus dengan tersangka 1.748 orang dan barang bukti 12 orang ada 4 ton. Pada tahun 2023, pada bulan Januari hingga Juli, kita mengetahui terdapat 1.125 kasus narkoba yang melibatkan 1.625 orang. Karena itu, pemerintah berupaya untuk

mengoptimalkan program pemberantasan narkoba. Statistik menunjukkan angka penggunaan narkoba di Indonesia terus meningkat (Hayati et al. 2024).

Berdasarkan kasus tersebut, menunjukkan bahwa warga masyarakat atau penduduk di Indonesia khususnya wilayah Provinsi dan Kabupaten/Kota dibutuhkan kewaspadaan terhadap peredaran Narkoba yang mulai merata seluruh Indonesia. Salah satu cara untuk mencegah terjadinya peredaran Narkoba pada pengguna yakni pihak BNN mengeluarkan surat keterangan hasil pemeriksaan Narkoba. Setiap orang yang akan mengajukan lamaran kerja pada instansi tertentu atau untuk urusan lainnya harus memiliki surat keterangan hasil pemeriksaan Narkoba yang dikeluarkan oleh BNN.

Pencegahan Pemberantasan Penyalahgunaan dan Peredaran Gelap Narkoba (P4GN) sebagai upaya yang terus menerus dilakukan oleh berbagai komponen masyarakat dan pemerintah serta dunia usaha untuk menghindarkan masyarakat dari resiko penyalahgunaan adiksi narkoba, psikotropika dan zat adiktif lainnya. Memberantas peredaran gelap dan illegal trading narkoba ini secara tuntas dan menyeluruh (Perwali Surabaya Nomor 65 Tahun, 2014). Regulasi P4GN merupakan tindak lanjut dari Peraturan Presiden Nomor 23 tahun 2010 Pasal 2 yang menyatakan bahwa BNN berperan dalam pencegahan, menanggulangi distribusi penyalahgunaan serta peredaran gelap narkoba dan bahan dasar produksi narkoba, salah satu tugasnya adalah melakukan pemberantasan (Adellia dkk 2023).

Salah satu cara yang ditempuh untuk mencegah dan untuk mengetahui adanya indikasi penggunaan Narkoba bagi seseorang yakni BNNK Konawe secara administratif mengeluarkan surat keterangan hasil pemeriksaan Narkoba. Pelayanan surat keterangan ini adalah bagian pelayanan administratif dari pemerintah. Menurut Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa tujuan tentang pelayanan publik memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dengan penyelenggara dalam pelayanan publik. Lebih lanjut dinyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan: (a). kepentingan umum, (b). kepastian hukum, (c). kesamaan hak, (d). keseimbangan hak dan kewajiban, (e). keprofesionalan, (f). partisipatif, (g). persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, (h). keterbukaan, (i). akuntabilitas, (j). fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, (k). ketepatan waktu, (l). kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Surjadi (2009) dalam Sim dan Atong (2023) bahwa pengembangan kinerja pelayanan publik senantiasa menyangkut tiga unsur pokok pelayanan publik, yakni: unsur kelembagaan penyelenggara pelayanan, proses pelayanannya serta sumber daya manusia pemberi layanan". Dalam hubungan ini maka upaya peningkatan kinerja pelayanan publik senantiasa berkenaan dengan pengembangan tiga unsur pokok tersebut. Komitmen menyelenggarakan pemerintah yang baik, haruslah terimplementasikan secara maksimal di wilayah kerja pemerintahan kelurahan. Pelayanan publik sebagaimana yang dinyatakan pada Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM), kemudian Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 6 Tahun 2007 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal. Peraturan Menteri Dalam Negeri ini menjelaskan bahwa Prinsip penyusunan standar pelayanan minimal meliputi : (1) kesepakatan, (2) sederhana, (3) nyata, (4) terukur, (5) terjangkau, (6) terbuka, (7) akuntabel dan (8) bertahap.

Salah satu fungsi BNN adalah penyelenggaraan pembinaan dan pelayanan administrasi di lingkungan BNN. pelayanan administrasi yang dimaksud adalah pemberian surat keterangan hasil pemeriksaan Narkoba. Pelayanan hasil pemeriksaan narkoba di BNN dilaksanakan oleh unit kerja yang secara spesifik memiliki tugas dan fungsi terkait laboratorium dan pelayanan publik, yang berada di bawah koordinasi Pusat Laboratorium Narkotika (Puslab Narkotika) dan/ atau Bidang Pemberdayaan Masyarakat (P2M), tergantung jenis layanannya.

Sebelum Badan Narkotika Nasional Kabupaten (BNNK) Konawe mengeluarkan surat keterangan atau memberikan pelayanan pembuatan Surat Keterangan Hasil Pemeriksaan Narkoba (SKHPN) maka terlebih dahulu warga masyarakat yang akan membutuhkan dokumen tersebut hasil melakukan pemeriksaan pada beberapa tempat yang menjadi rujukan tempat pemeriksaan Narkoba yakni (1) Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Laboratorium Kesehatan Daerah (Labkesda) Kabupaten Konawe: Ini adalah salah satu rujukan utama yang ditunjuk untuk pemeriksaan narkoba bagi masyarakat di Konawe, (2) Klinik Polres Konawe: Fasilitas ini juga terdaftar sebagai tempat yang melayani pemeriksaan kesehatan, yang kemungkinan termasuk tes narkoba untuk keperluan surat keterangan. (3) Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Konawe/Konawe Utara: Rumah sakit daerah umumnya memiliki layanan ini, meskipun informasi spesifik lebih lanjut mungkin diperlukan.

Berdasarkan hasil wawancara awal dengan unsur pimpinan pada BNNK Konawe bahwa: tahun 2025 BNNK sebagai institusi yang berhak mengeluarkan surat keterangan atau memberikan pelayanan pembuatan SKHPN, diperoleh informasi bahwa Tahun 2024-2025 BNNK Konawe telah mengeluarkan Rekomendasi hasil pemeriksaan narkoba dari BNNK Konawe antara 1.500 sampai 2.000 SKHPN bagi masyarakat terutama untuk memenuhi syarat berkas calon PPPK Konawe. Kami menyadari bahwa kinerja pelayanan pada BNNK Konawe hari ini hanya bisa kami melayani sebanyak 200 SKHPN, sehingga pelayanan dapat berdampak belum berkualitasnya kinerja pegawai, produktivitas kerja terbatas, dan terkadang kurang respon dari pegawai yang melayani. Hal ini dapat menjadi kendala atas kinerja pelayanan rekomendasi yang diberikan oleh pegawai belum optimal (wawancara, Juli 2025).

Sehubungan dengan kondisi tersebut maka kinerja pelayanan pegawai dalam bidang administrasi pada BNNK Konawe masih terdapat kendala yang dihadapi karena masih minim pegawai yang menangani pemeriksaan dokumen sebelum mengeluarkan SKHPN pada pemohon. Penelitian ini bertujuan untuk mengungkapkan dan menganalisis permasalahan kinerja pelayanan Rekomendasi Surat Keterangan Hasil Pemeriksaan Narkoba Pada Badan Narkotika Nasional Kabupaten Konawe. Penelitian ini diharapkan dapat mengungkapkan fakta empirik terkait kinerja pelayanan Rekomendasi Surat Keterangan Hasil Pemeriksaan Narkoba Pada Badan Narkotika Nasional Kabupaten Konawe.

METODE

Penelitian ini mengambil lokasi penelitian pada Badan Narkotika Nasional Kabupaten (BNNK) Konawe, dengan pertimbangan sebagai organisasi yang memiliki tugas dan fungsi serta tanggung jawab dalam menerbitkan rekomendasi Surat Keterangan Hasil Pemeriksaan Narkotika (SKHPN) pada BNNK Konawe.

Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang dikonstruksi sebagai satu strategi penelitian yang biasanya menekankan kata-kata daripada kuantifikasi dalam pengumpulan dan analisis data (Anto et al., 2024). Dengan demikian penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian kualitatif, yang bertujuan untuk menganalisis kinerja pegawai dalam pelayanan rekomendasi hasil pemeriksaan Narkotika Pada Badan Narkotika Nasional Kabupaten Konawe. Flick (2018) bahwa kelebihan pendekatan kualitatif adalah kemampuannya menangkap kompleksitas dan makna subjektif dari suatu fenomena, serta fleksibilitas dalam menyesuaikan diri dengan konteks lapangan (Nur & Anto, 2025: 23).

Informan Penelitian

Informan penelitian ini adalah pegawai BNNK Konawe sebanyak 5 orang pegawai dan staf. Selain itu, penelitian ini menetapkan Kepala BNNK sebagai informan kunci (*key informant*) dalam pengumpulan data penelitian tentang kinerja pegawai dalam pelayanan rekomendasi SKHPN pada Badan Narkotika Nasional Kabupaten Konawe. Teknik penetapan informan dilakukan secara *purposive sampling* (penunjukkan secara sengaja) dengan pertimbangan adanya kewenangan dan tanggung jawab yang dimiliki untuk menyampaikan informasi tentang pelayanan rekomendasi hasil pemeriksaan Narkotika Pada Badan Narkotika Nasional Kabupaten Konawe.

Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan jenis data kuantitatif yakni data yang diperoleh berupa laporan kegiatan yang menunjukkan data berupa angka-angka terkait jumlah rekomendasi surat hasil pemeriksaan Narkotika yang telah dikeluarkan tahun 2024-2025, sedangkan data kualitatif adalah data hasil wawancara tentang kinerja pegawai dalam pelayanan rekomendasi SKHPN Pada Badan Narkotika Nasional Kabupaten Konawe.

Data yang diperlukan dalam penelitian ini meliputi data primer dan sekunder. Data primer akan diperoleh secara langsung dari informan melalui wawancara langsung sehubungan kinerja pegawai dalam pelayanan rekomendasi SKHPN pada Badan Narkotika Nasional Kabupaten Konawe. Data sekunder dalam penelitian ini akan diperoleh melalui studi dokumen. Jenis data penelitian ini terdiri dari data kuantitatif dan data kualitatif tentang kinerja pegawai dalam pelayanan rekomendasi SKHPN pada Badan Narkotika Nasional Kabupaten Konawe.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data penelitian ini menggunakan teknik yakni: (1) Observasi adalah langkah awal dalam pengumpulan data yakni penulis akan melakukan pengamatan secara langsung proses kinerja pegawai dalam pelayanan rekomendasi SKHPN pada Badan Narkotika Nasional Kabupaten Konawe (2) Wawancara mendalam (*In-depth Interview*) yaitu penulis akan melakukan wawancara kepada informan yang telah ditetapkan dengan fokus pertanyaan tentang kinerja pegawai dalam pelayanan rekomendasi SKHPN pada Badan Narkotika Nasional Kabupaten Konawe, dan (3) Studi dokumen, yaitu penulis juga akan mengkaji data-data berupa dokumen tertulis, laporan tahun 2024-2025 di kantor BNN tentang kinerja pegawai dalam pelayanan rekomendasi SKHPN pada Badan Narkotika Nasional Kabupaten Konawe.

Teknik Analisis Data

Data penelitian yang telah dikumpulkan sehubungan dengan kinerja pegawai dalam pelayanan rekomendasi SKHPN pada Badan Narkotika Nasional Kabupaten Konawe dianalisis melalui tahapan: (1) pengumpulan data, (2) reduksi data, (3) penyajian data, dan (4) penarikan kesimpulan ataupun verifikasi. Adapun tahapan analisis data penelitian kinerja pegawai dalam pelayanan rekomendasi SKHPN pada Badan Narkotika Nasional Kabupaten Konawe

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kinerja Pelayanan Rekomendasi Surat Keterangan Hasil Pemeriksaan Narkotika Pada Badan Narkotika Nasional Kabupaten Konawe

Hasil penelitian tentang kinerja Pelayanan Rekomendasi Surat Keterangan Hasil Pemeriksaan Narkotika Pada Badan Narkotika Nasional (BNN) Kabupaten Konawe, dapat mengungkapkan fakta-fakta hasil yang dicapai dalam pelayanan publik terkait Rekomendasi Surat Keterangan Hasil Pemeriksaan Narkotika (SKHPN). Dokumen SKHPN adalah dokumen yang dikeluarkan oleh BNN Kabupaten Konawe yang dapat digunakan sebagai persyaratan bagi calon pegawai P3K di Kabupaten Konawe atau pihak-pihak lain yang membutuhkan seperti mahasiswa yang akan menerima beasiswa dan yang akan bekerja diluar negeri.

Kinerja pelayanan sebagai implementasi kewajiban, wewenang, tugas dan tanggungjawab secara rutin dan secara kelembagaan berdasarkan struktur organisasi birokrasi pemerintah. Dalam mengimplementasikan pelayanan

publik, maka aspek penting yang perlu diperhatikan adalah tentang kinerja pelayanan yang menjadi tanggung jawab pegawai maupun institusi khususnya BNN Kabupaten Konawe.

Esensi kinerja pelayanan publik yakni tercapainya pelayanan yang cepat, tepat, akurat dan berkualitas. pelayanan publik menuntut tersedianya, manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik, prosedur pelayanan, persyaratan teknis dan administratif, kewenangan dan tanggung jawab, lokasi pelayanan, janji pelayanan, standar pelayanan, dan ketersediaan informasi pelayanan. Kinerja pelayanan publik yang dilaksanakan oleh BNN Kabupaten Konawe secara mendasar mencerminkan tersedianya kepastian hukum, transparan persyaratan, mekanisme, prosedur, jangka waktu penyelesaian pengurusan administrasi, pemberian rekomendasi dan permohonan serta didukung sarana dan prasarana yang memadai.

Berdasarkan fakta-fakta terungkap dari hasil penelitian kinerja pelayanan rekomendasi Surat Keterangan Hasil Pemeriksaan Narkoba (SKHPN) pada Badan Narkotika Nasional Kabupaten (BNNK) Konawe dapat diketahui bahwa kinerja pelayanan dapat tercapai melalui dimensi produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Secara terinci hasil studi kinerja pelayanan rekomendasi SKHPN pada BNNK Konawe ini dapat diuraikan sesuai dimensinya sebagai berikut:

Produktivitas

Salah satu dimensi yang dapat mendukung tercapainya kinerja pelayanan rekomendasi SKHPN pada BNNK Konawe yakni produktivitas. Kinerja pelayanan dapat dikatakan memiliki produktivitas jika terdapat efektivitas dan efisiensi dalam pengelolaan sumber daya sehingga menghasilkan layanan SKHPN yang tinggi. Semua kegiatan pelayanan yang telah masuk pada unit pelayanan dapat diproses menjadi output yang optimal. Hal ini sejalan dengan pendapat informan AS yang menyatakan bahwa:

Pegawai yang memberikan pelayanan kepada publik yang membutuhkan rekomendasi SKHPN dengan mengutamakan efektivitas dan efisiensi pemanfaatan sumber daya yang ada pada unit pelayanan untuk mencapai pelayanan yang berkualitas. Pelayanan dapat dikatakan berhasil jika dapat menerapkan sikap mental yang baik dalam pelayanan. Hal ini dapat mendorong tercapainya kinerja pelayanan yang selalu meningkat setiap hari kerja jika dibandingkan hari kerja sebelumnya (wawancara, 10 Januari 2026).

Pendapat yang terungkap menjelaskan bahwa pelayanan dapat dikatakan memenuhi dimensi produktivitas apabila dalam pelayanan mampu menerapkan efisiensi dan efektivitas layanan serta sikap mental yang baik. Hal ini dapat dimaknai bahwa produktivitas dalam pelayanan rekomendasi SKHPN pada BNN dapat diukur dari kemampuan pegawai memanfaatkan sumber daya yang tersedia di kantor dengan menekankan pada prinsip efisiensi dan efektivitas. Hasil penelitian ini juga sejalan pendapat informan HS bahwa:

Pelayanan yang kami berikan kepada warga masyarakat yang mengurus rekomendasi SKHPN kami utamakan efektivitas dan efisiensi pemanfaatan sumber daya. Terkait sarana dan prasarana pelayanan untuk mendapatkan SKHPN cukup tersedia pada unit pengelola sarana dan prasarana. (wawancara, 11 Januari 2026).

Berdasarkan pendapat informan menjelaskan bahwa pelayanan dapat dikatakan memenuhi dimensi produktivitas apabila dalam pelayanan mampu menerapkan efisiensi dan efektivitas layanan serta sikap mental yang baik didukung dengan ketersediaan sarana dan prasarana. Hal ini dapat dimaknai bahwa produktivitas dalam pelayanan rekomendasi SKHPN pada BNNK Konawe dapat diukur dari kemampuan pegawai memanfaatkan sumber daya atau sarana prasarana yang tersedia di kantor dengan menekankan pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

Hasil penelitian ini dapat mengungkapkan produktivitas pelayanan pada BNNK Konawe, sebagaimana dikemukakan informan SA bahwa:

Kami dalam menjalankan tugas dan fungsi pada bagian analisis data dan informasi berusaha memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan rekomendasi SKHPN terutama yang tahun 2024 dan 2025 kemarin yang mengurus dari kalangan pegawai P3K. Jadi pelayanan yang berikan harus lebih cepat, efektif, efisien dan produktif (wawancara, 12 Januari 2026).

Pendapat yang terungkap selaras dengan hasil observasi penulis bahwa pegawai yang memberikan pelayanan pada warga masyarakat untuk mendapatkan rekomendasi SKHPN pada BNNK dapat produktif karena dalam pelayanan mampu menerapkan prinsip efisiensi, efektivitas, produktif layanan serta didukung dengan sikap mental yang baik. Hal ini dapat dimaknai bahwa produktivitas dalam pelayanan rekomendasi SKHPN pada BNN dapat diukur dari kemampuan pegawai dalam memanfaatkan sumber daya atau sarana dan prasarana yang tersedia di pada bagian Analisis Data/informasi dengan menekankan pada prinsip efisiensi dan efektivitas dalam bekerja dengan output SKHPN.

Hasil penelitian ini juga didukung dengan studi dokumen yang menunjukkan bahwa produktivitas pelayanan pada BNN Konawe dapat diukur dari efektivitas pengelolaan sumber daya (efisiensi internal) dengan menghasilkan sejumlah SKHPN tahun 2024 sebanyak 1500 SKHPN dan tahun 2025 sebanyak 2000 SKHPN dari layanan berkualitas tinggi (efisiensi eksternal) yang dapat dirasakan oleh masyarakat atas kinerja pelayanan BNN Konawe.

Kualitas Pelayanan

Kinerja pelayanan pada BNNK Konawe dapat lihat kemampuan pegawai memberikan pelayanan pada warga masyarakat yang membutuhkan SKHPN dengan kualitas pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan secara mendasar menjadi bagian tuntutan publik dalam mendukung tercapainya kinerja pelayanan rekomendasi SKHPN pada BNNK Konawe. Kinerja pelayanan dari pegawai BNNK dapat dikatakan memiliki kualitas pelayanan jika tepat waktu, sopan, konsisten, nyaman, tuntas dan kompeten serta didukung dengan sarana dan prasarana yang baik. Kegiatan pelayanan

pegawai yang telah ditangani pada unit pelayanan BNNK Konawe dapat diproses menjadi output yang optimal. Hal ini sejalan dengan pendapat informan AS menyatakan bahwa:

Pelayanan yang diberikan pegawai sesuai tupoksi masing terutama pada bagian administrasi umum sebagai kelengkapan utama untuk mendapat SKHPN diutamakan pelayanan yang berkualitas. Dalam artian tepat waktu cepat, sopan, nyaman dan tuntas hasilnya. Jadi kami selalu arahkan agar pegawai bertugas dengan mengutamakan pada kualitas kerja pada warga masyarakat (wawancara, 12 Januari 2026).

Fakta yang terungkap menjelaskan bahwa pegawai dalam melayani selalu mengutamakan kualitas pelayanan pada warga masyarakat yang sedang mengurus SKHPN pada BNN Konawe. Prinsip kualitas pelayanan mengedepankan prinsip kerja yang cepat, tepat waktu, sopan, nyaman dan tuntas hasilnya.

Hasil penelitian difokuskan pada kinerja pelayanan dengan dimensi kualitas pelayanan pegawai dengan mengutamakan prinsip seperti kerja yang lebih cepat, tepat waktu, sopan, nyaman dan tuntas hasilnya produktivitas, sejalan pendapat HS bahwa:

Kalau soal kualitas pelayanan yang diberikan pegawai BNNK adalah menjadi prioritas utama yang dilakukan pegawai. Mulai masuk ruangan sudah disapa dengan sopan kemudian diarahkan akan mengurus apa. Jadi pegawai berusaha memberikan yang terbaik sesuai dengan tupoksi masing-masing. Pelayanan yang berkualitas kami upayakan dengan ketersediaan sarana dan prasarana seperti ruang tunggu, ruang pemeriksaan dokumen. Dalam pelayanan diutamakan tepat waktu cepat, sopan, nyaman dan tuntas hasilnya dalam bentuk dokumen SKHPN (wawancara, 12 Januari 2026).

Berdasarkan pendapat dapat diketahui bahwa pegawai dalam melayani selalu mengutamakan kualitas pelayanan pada warga masyarakat yang sedang mengurus SKHPN pada BNN Konawe. Prinsip kualitas pelayanan mengedepankan prinsip kerja yang cepat, tepat waktu, sopan, nyaman dan tuntas hasilnya dalam bentuk dokumen yaitu SKHPN. Penelitian kinerja pelayanan melalui dimensi kualitas pelayanan terungkap bahwa pelayanan pegawai mengedepankan prinsip kerja yang cepat, tepat waktu, sopan, nyaman dan tuntas hasilnya sejalan pendapat SA bahwa:

Kami sangat mengutamakan pelayanan yang berkualitas pada warga masyarakat yang mengurus rekomendasi SKHPN di BNNK. Tentu kami utamakan pelayanan dengan prinsip kerja tepat waktu cepat, sopan, nyaman dan terjamin hasilnya. Dengan demikian kami selalu arahkan tim analis data dan informasi agar pegawai bertugas dengan kualitas pelayanan yang baik pada pemohon SKHPN (wawancara, 12 Januari 2026).

Berdasarkan pendapat yang terungkap sejalan dengan hasil observasi penulis bahwa pegawai dalam melayani masyarakat pada kantor BNNK selalu mengutamakan kualitas pelayanan pada pemohon atau warga masyarakat yang sedang mengurus SKHPN pada BNNK Konawe. Dari pengamatan tersebut dapat dipastikan bahwa kinerja pelayanan pegawai BNNK Konawe memegang prinsip kualitas pelayanan yakni cepat, tepat waktu, sopan, nyaman dan tuntas hasil dalam bentuk dokumen SKHPN yang berkualitas.

Hasil penelitian ini selaras dengan kondisi dokumen SKHPN sebanyak 3.500 yang dihasilkan dalam waktu singkat dengan kualitas dokumen yang baik. Dengan demikian kinerja pelayanan BNN dapat tercapai karena didukung hadirnya kualitas pelayanan dari pegawai dengan prinsip pelayanan yang cepat, tepat waktu, sopan, nyaman dan tuntas hasilnya serta kompeten dalam bekerja dengan menghasilkan dokumen yang baik.

Responsivitas

Hasil penelitian ini dapat mengungkapkan salah satu dimensi kinerja pelayanan yakni responsivitas. Esensi dari responsivitas adalah daya tanggap organisasi atau pemerintah dalam hal ini BNNK Konawe dalam mengidentifikasi, merespons, dan memenuhi kebutuhan, aspirasi, serta keluhan masyarakat/pelanggan dengan cepat dan tepat. Ini merupakan kunci kualitas pelayanan publik dan kinerja organisasi yang mencakup keramahan, kesediaan membantu, dan kecepatan.

Hasil penelitian kinerja pelayanan pegawai pada kantor BNNK Konawe ditinjau dari responsivitas menunjukkan bahwa kinerja pelayanan rekomendasi SKHPN pada BNNK Konawe didukung dengan adanya daya tanggap pegawai BNNK Konawe dalam memberikan respons pada warga masyarakat yang mengurus SKHPN dan memenuhi kebutuhan pemohon SKHPN dengan cara cepat dan tepat. Hal ini sejalan dengan pendapat AS yang menyatakan bahwa:

Terkait dengan responsivitas pegawai pada BNNK dalam memberikan pelayanan pada warga masyarakat atau pemohon SKHPN pada dasarnya pegawai selalu memberikan respon pelayanan dengan prinsip kecepatan, ketepatan, kesopanan, keramahan dan komunikatif. Setiap warga masyarakat yang ke kantor selalu di sapa dan diarahkan tujuan berkunjung di Kantor BNNK Konawe (wawancara, 12 Januari 2026).

Pendapat informan menunjukkan bahwa pelayanan pegawai pada BNNK Konawe berusaha memberikan respon pelayanan yang cepat, tepat, sopan, ramah dan lebih komunikatif. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kinerja pelayanan pada pemohon atau masyarakat yang mengurus SKHPN dapat terlaksana dengan dukungan pelayanan tepat, sopan, ramah dan lebih komunikatif. Pegawai dalam memberikan pelayanan selalu memberikan respon dengan informasi yang cepat terkait pelayanan dibutuhkan publik atau masyarakat di Kabupaten Konawe.

Hasil studi ini juga didukung dengan terungkapnya fakta dilapangan bahwa pegawai BNNK berusaha memberikan pelayanan dengan daya tanggap atau respon yang cepat, tepat, ramah dan komunikatif atau informatif sesuai dengan tata cara pelayanan yang ada. Hal ini sejalan pendapat HS bahwa:

Yang kami utamakan dalam pelayanan SKHPN di BNNK ini adalah pelayanan pegawai kepada publik atau pemohon dengan daya tanggap atau respon yang lebih cepat, tepat, dan sopan, ramah serta informatif ketika

publik membutuhkan informasi layanan SKHPN. Setiap pegawai wajib memberikan pelayanan dengan daya tanggap yang berkualitas sehingga urusan publik bisa diselesaikan dengan waktu yang telah ditentukan di Kantor BNNK Konawe (wawancara, 13 Januari 2026).

Berdasarkan pendapat informan dapat diketahui bahwa pelayanan pegawai pada BNNK Konawe selalu mengutamakan respon yang baik dengan prinsip pelayanan yang cepat, tepat, sopan, ramah dan lebih komunikatif. Karena itu, dapat dikatakan bahwa kinerja pelayanan pada pemohon atau masyarakat yang mengurus SKHPN dapat terlaksana dengan dukungan pelayanan tepat, sopan, ramah dan lebih komunikatif. Dengan demikian pegawai yang mendapat tupoksi pelayanan publik wajib memberikan pelayanan selalu memberikan respon dengan informasi yang cepat terkait pelayanan dibutuhkan publik atau masyarakat di Kabupaten Konawe.

Penelitian ini difokuskan untuk mengungkapkan fakta tentang daya tanggap pegawai BNNK Konawe dalam memberikan pelayanan ke masyarakat sebagai salah satu dimensi kinerja pelayanan SKHPN dengan indikator pelayanan yang cepat, tepat, ramah dan komunikatif atau informatif sesuai dengan tata cara pelayanan yang ada. Hal ini sejalan pendapat TW bahwa:

Selaku pimpinan, kami telah mengarahkan agar semua pegawai BNNK Konawe selalu memberikan pelayanan yang cepat, tepat waktu, sopan, ramah, lebih komunikatif. Setiap pemohon SKHPN yang berkunjung di kantor wajib di sapa dan diberikan informasi sesuai kebutuhan publik. Kinerja pelayanan yang lebih responsif menjadi gambaran layanan BNNK Konawe yang profesional dan prima (wawancara, 16 Januari 2026).

Berdasarkan pendapat informan yang terungkap pada dasarnya sejalan dengan observasi penulis, bahwa ketika ada warga masyarakat yang berkunjung pada kantor BNNK Konawe, pegawai selalu menyapa khususnya pegawai yang bertugas pada bagian penerimaan tamu yang segera menanyakan keperluan warga masyarakat datang pada BNNK. Hal ini menunjukkan adanya pelayanan yang dari pegawai BNNK Konawe yang mampu memberikan responsivitas pada warga masyarakat. Hal ini menjadi bagian kinerja pelayanan yang mengutamakan prinsip pelayanan yang lebih respon seperti cepat, tepat, sopan, ramah dan lebih komunikatif dalam memberikan jawaban atas pertanyaan pemohon.

Hasil penelitian yang terungkap melalui wawancara dan observasi diperkuat dengan sejumlah pendaftar atau pemohon yang berjumlah 3.500 orang telah mendapatkan pelayanan yang responsif dari pegawai BNNK Konawe. Hal ini berdampak pada output dicetaknya SKHPN berjumlah 3.500 dokumen atau produk. Hal ini dapat tercapai berkat kinerja pelayanan pada pemohon atau masyarakat yang mengurus SKHPN menekankan prinsip pelayanan tepat, sopan, ramah dan lebih komunikatif. Kinerja pelayanan pegawai BNNK Konawe dalam melayani rekomendasi SKHPN menunjukkan adanya layanan yang responsif melalui sikap yang lebih informatif dan cepat, tepat waktu, ramah terkait pelayanan dibutuhkan publik atau masyarakat di Kabupaten Konawe. Hasil studi ini dapat dimaknai bahwa kinerja pelayanan pegawai BNNK Konawe memiliki sikap responsivitas yang prima dalam pelayanan SKHPN pada BNNK Konawe.

Responsibilitas

Salah satu fokus penelitian tentang kinerja pelayanan rekomendasi SKHPN pada BNNK Konawe yakni responsibilitas. Secara mendasar responsibilitas pegawai BNNK merupakan tanggung jawab atas kewajiban, tugas, dan keahlian yang diamanahkan, serta prinsip kepatuhan pada peraturan perundang-undangan demi berjalannya tata kelola yang baik (*good governance*). Ini menekankan pada proses penyelesaian tugas, rasa memiliki, dan internalisasi kewajiban moral, berbeda dengan akuntabilitas yang fokus pada hasil akhir.

Hasil penelitian yang terungkap pada BNNK Konawe menunjukkan bahwa kinerja pelayanan pegawai dari aspek responsibilitas dapat terwujud dengan mengutamakan sikap pelaksanaan tugas dan tanggung jawab yang diberikan dan proses pelayanan yang harus diselesaikan sesuai waktu yang ditetapkan. Hal ini sejalan pendapat informan AS bahwa:

Pegawai yang mendapatkan tugas untuk memberikan pelayanan wajib melaksanakan tugas dengan baik, dapat bertanggung jawab dan melakukan proses pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Pegawai yang memberikan pelayanan sesuai dengan keahliannya sehingga wajib bertanggung jawab dalam proses pelayanan sampai selesai sesuai dengan ketentuan pelayanan SKHPN yang ditetapkan oleh pimpinan BNNK Konawe (wawancara, 12 Januari 2026).

Pendapat informan tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan publik yang dilakukan pegawai BNNK Konawe dari sisi responsibilitas telah dilaksanakan dengan menekankan pada pelaksanaan tugas dan kewajiban yang baik dan dapat dipertanggungjawabkan ke publik dan proses pelayanan SKHPN yang sesuai dengan waktu yang ditetapkan. Hasil studi ini dapat dimaknai bahwa pegawai BNNK dalam memberikan pelayanan pada masyarakat dapat mengutamakan responsibilitas seperti yang disampaikan informan HN bahwa:

kalau saya melihat pelayanan yang dilakukan pegawai pada BNNK Konawe dalam layanan SKHPN bagi saya sudah baik. Karena pegawai dapat melaksanakan tugasnya dengan baik dan bertanggung jawab apa yang dikerjakan. Kemudian kalau dari proses pelayanan SKHPN juga telah sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan oleh BNNK Konawe (wawancara, 16 Januari 2026).

Pendapat informan menjelaskan bahwa pegawai dalam memberikan pelayanan pada masyarakat atau publik pada dasarnya sesuai dengan tugas, fungsi dan tanggung jawabnya. Selain itu pegawai dapat melaksanakan pelayanan proses penerbitan SKHPN sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Fakta yang terungkapkan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa untuk mencapai kinerja pelayanan pegawai yang baik pada publik dalam pelayanan SKHPN harus didukung dengan sikap pelaksanaan tugas dan kewajiban baik dan dipertanggungjawabkan hasil yang dikerjakan atau

dokumen SKHPN. Hal ini sejalan dengan pendapat informan SA bahwa:

Kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas, kewajiban dan tanggung jawabnya dalam pelayanan serta proses pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan menjadi harapan kami di kantor BNNK Konawe. Setiap pegawai yang memberikan pelayanan sesuai dengan kompetensinya dan sesuai dengan ketentuan pelayanan SKHPN yang ditetapkan pada BNN Konawe (wawancara, 14 Januari 2026).

Pendapat yang diungkapkan informan selaras dengan hasil observasi penulis bahwa pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sesuai dengan ketentuan atau peraturan yang berlaku. Pelayanan pegawai menekankan pada sistem kerja yang terarah sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Setiap pegawai memiliki pembagian tugas dan fungsi yang berbeda beda. Hal ini semakin jelas bahwa pegawai BNNK Konawe dalam memberikan pelayanan pada masyarakat atau publik pada dasarnya sesuai dengan tugas, fungsi dan tanggung jawab yang diberikan.

Hasil studi didukung dengan studi dokumen bahwa sebanyak 3.500 dokumen yang dihasilkan pegawai BNNK pada dasarnya melalui mekanisme yang jelas sampai pada proses cetak dokumen SKHPN oleh bagian analis data BNNK Konawe dan ditanda tangan oleh kepala BNNK Konawe. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan pegawai BNNK Konawe harus didukung dengan sikap responsibilitas pegawai yang bekerja sesuai tugas, fungsi dan bertanggung jawab pada hasilnya.

Akuntabilitas

Salah satu dimensi dari kinerja pelayanan yang menjadi fokus dalam studi ini adalah akuntabilitas. Kinerja pelayanan rekomendasi SKHPN pada BNNK Konawe. Pada dasarnya akuntabilitas pegawai Konawe dalam pelayanan merupakan kewajiban pegawai baik sebagai individu, kelompok, atau lembaga untuk mempertanggungjawabkan kinerja, tindakan, dan kebijakan kepada pihak yang berwenang atau publik.

Hasil penelitian kinerja pelayanan dari sisi akuntabilitas pegawai BNNK Konawe dalam pelayanan SKHPN dapat terlaksana dengan prinsip pelayanan yang mengutamakan pada sikap keterbukaan, kejujuran, dan transparansi dalam menggunakan sumber daya serta mengambil keputusan. Hal ini sejalan dengan pendapat informan AS bahwa:

Semua jenis pelayanan SKHPN yang dilakukan oleh pegawai BNNK Konawe harus dapat dipertanggungjawabkan ke publik atau kepada masyarakat yang mengurus dokumen tersebut. Karena itu pegawai yang mendapatkan tugas dan fungsi pelayanan SKHPN di BNNK memiliki kewajiban untuk mempertanggungjawabkan tindakan dan keputusan kepada pihak yang berhak menilai dalam bentuk laporan kinerja atau kepada masyarakat yang mengurus SKHPN. Namun untuk pertanggungjawaban secara berkala melalui media tidak rutin kami sampaikan atau kondisional (wawancara, 12 Januari 2026).

Pendapat yang terungkap menjelaskan bahwa kinerja pegawai BNNK Konawe dalam pelayanan SKHPN wajib mempertanggungjawab pelaksanaan tugas dan kewajibannya kepada publik atau masyarakat yang mengurus dokumen tersebut. Namun akuntabilitas dalam pelayanan pegawai pada BNNK dalam upaya mencegah penyalahgunaan kekuasaan (korupsi), untuk meningkatkan kepercayaan publik, dan memastikan efisiensi dalam pelayanan, belum dapat terwujud karena akuntabilitas kinerja pegawai BNN belum rutin sampaikan pada media.

Hasil studi tentang kinerja pelayanan yang difokuskan pada akuntabilitas pegawai BNNK dalam memberikan pelayanan SKHPN dengan prinsip-prinsip melibatkan kejujuran, transparansi, kejelasan fungsi, dan kepatuhan terhadap aturan pelayanan. Hal ini sejalan dengan pendapat SA bahwa:

Dalam pelayanan SKHPN yang dilakukan oleh pegawai BNNK Konawe belum rutin dipertanggungjawabkan ke publik melalui media sehingga nilai-nilai kepatuhan, transparansi, kejelasan fungsi, kejujuran belum nampak pada media publik. Dengan adanya pertanggungjawaban kegiatan pelayanan SKHPN secara rutin dapat meningkatkan kepercayaan publik dan memastikan bahwa pelayanan berjalan efisien dan efektif pada kantor BNNK Konawe yang dimuat dalam laporan kinerja pegawai (wawancara, 12 Januari 2026).

Fakta yang terungkap menunjukkan bahwa pertanggungjawaban atas kinerja pegawai BNNK Konawe dalam pelayanan SKHPN wajib disampaikan dalam bentuk laporan kinerja pegawai atas pelaksanaan tugas dan kewajibannya kepada publik atau masyarakat yang mengurus dokumen tersebut. Hanya saja akuntabilitas kinerja pelayanan pegawai BNNK Konawe belum rutin disampaikan pada publik melalui media. Jadi esensi dari akuntabilitas dalam pelayanan pegawai pada BNNK adalah untuk mengetahui pelaksanaan tugas sesuai aturan dan mencegah penyalahgunaan kekuasaan pada unit kerja tertentu untuk mencegah indikasi korupsi, untuk meningkatkan kepercayaan publik, dan memastikan efisiensi dan efektivitas dalam pelayanan publik pada BNNK Konawe.

Hasil penelitian pada dimensi akuntabilitas pegawai BNNK Konawe dalam memberikan pelayanan SKHPN menunjukkan bahwa pegawai memberikan pelayanan dengan prinsip-prinsip melibatkan kejujuran, transparansi, kejelasan fungsi, dan kepatuhan terhadap aturan pelayanan. Hal ini sejalan dengan pendapat TW bahwa:

Kinerja pegawai pada BNNK Konawe melalui pelaksanaan tugas dan fungsi pelayanan SKHPN pada BNNK Konawe belum secara utuh dapat dipertanggungjawabkan ke publik atau kepada Masyarakat secara berkala melalui media. Namun kinerja pelayanan pada BNNK Konawe dapat didukung dengan adanya sikap kejujuran, transparansi, kejelasan fungsi, dan kepatuhan terhadap aturan pelayanan SKHPN. Dengan belum optimalnya akuntabilitas BNNK Konawe pada media dalam pelayanan SKHPN maka banyak masyarakat yang tidak mengetahui capaian kinerja BNNK Konawe. Karena itu pimpinan BNNK Konawe berusaha memberikan laporan kegiatan pelayanan SKHPN pada BNNK Konawe pada tahun berikutnya untuk mencegah terjadinya perbuatan melanggar aturan dan untuk meningkatkan tingkat kepercayaan kepada publik dalam pelayanan

(wawancara, 12 Januari 2026).

Pada dasarnya pendapat informan tersebut adalah relevan dengan hasil pengamatan penulis bahwa belum ada laporan kinerja pelayanan pegawai BNNK pada media atas rekomendasi SKHPN yang berhasil dikeluarkan tahun 2024 dan 2025. Dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh pegawai BNNK Konawe untuk pelayanan SKHPN adalah wajib dipertanggungjawabkan hasilnya kepada publik melalui media digital, Namun akuntabilitas kinerja pelayanan pegawai BNNK Konawe pada publik belum disampaikan secara berkala untuk tahun 2024 dan 2025.

Hasil studi ini belum sejalan dengan studi dokumen bahwa dari 3.500 dokumen yang dihasilkan dalam pelayanan rekomendasi SKHPN pada dasarnya tidak ada laporan kinerja pada publik atau kantor atas proses dan hasil pelayanan pada BNNK tahun 2024 dan 2025 secara terbuka. Karena itu, esensi dari akuntabilitas dalam pelayanan pegawai pada BNNK adalah adanya pelaksanaan tugas yang baik terhindar dari praktik penyalahgunaan kekuasaan (korupsi), untuk meningkatkan kepercayaan publik, dan memastikan efisiensi dan efektivitas dalam pelayanan SKHPN. Fakta yang terungkap membuktikan bahwa kinerja pelayanan pada BNNK Konawe belum dapat tercapai dengan baik karena laporan kinerja pegawai dalam melaksanakan pelayanan SKHPN dengan prinsip-prinsip melibatkan kejujuran, transparansi, kejelasan fungsi, dan kepatuhan terhadap aturan pelayanan belum disampaikan atau dirilis secara terbuka kepada publik baik di kantor maupun pada media digital perkembangan kuantitas layanan SKHPN 2025-2026.

Hasil penelitian tentang kinerja pelayanan rekomendasi SKHPN pada BNNK Konawe didukung pendapat Agus Dwiyanto dalam Mahendra et al (2024) bahwa kinerja pelayanan menurut memiliki dimensi (1) produktivitas, (2) kualitas pelayanan, (3) responsivitas, (4) responsibilitas, dan (5) akuntabilitas. Hasil penelitian tersebut juga relevan dengan pendapat Surjadi (2009:46) bahwa fokus pengukuran kinerja sektor publik terletak pada outcome (hasil) dan bukan pada input dan proses. Esensi kinerja pelayanan publik oleh dinyatakan dengan istilah cepat, tepat, akurat dan berkualitas. Istilah ini menyebutkan bahwa pelayanan publik menuntut tersedianya manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik, prosedur pelayanan, persyaratan teknis dan administratif, kewenangan dan tanggung jawab, lokasi pelayanan, janji pelayanan, standar pelayanan, dan ketersediaan informasi pelayanan.

Selanjutnya kinerja pelayanan rekomendasi SKHPN pada BNNK Konawe didukung hasil riset Sim & Atong (2023) yang mengungkapkan bahwa aspek kinerja pelayanan publik telah mencerminkan tersedianya kepastian hukum, transparan persyaratan, mekanisme, prosedur, jangka waktu penyelesaian pengurusan administrasi, pemberian rekomendasi dan permohonan serta telah pula didukung sarana dan prasarana yang memadai.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian kinerja pelayanan rekomendasi Surat Keterangan Hasil Pemeriksaan Narkoba (SKHPN) pada BNNK Konawe, maka penulis menarik simpulan bahwa kinerja pelayanan rekomendasi SKHPN pada BNNK Konawe dapat terlaksana ditinjau dari aspek: (1) produktivitas yakni pegawai dapat memberikan output pelayanan SKHPN pada masyarakat dalam jumlah yang cukup tinggi, (2) kualitas pelayanan, yakni pegawai BNNK Konawe dalam memberikan pelayanan rekomendasi SKHPN sesuai kompetensi yang dimiliki pegawai dan didukung sistem pelayanan, sarana dan prasarana serta produk SKHPN yang dihasilkan memiliki kualitas yang baik, (3) responsivitas, yakni kinerja pelayanan dapat tercapai atas dukungan daya tanggap pegawai pada masyarakat ketika berada di kantor pegawai memberikan respon pelayanan yang cepat dan sesuai prosedur pelayanan SKHPN. (4) responsibilitas, yakni pelayanan SKHPN dapat tercapai karena pegawai melaksanakan tugas dan fungsinya dengan benar sesuai ketentuan perundangan yang berlaku dan (5) akuntabilitas belum dapat terlaksana dengan baik karena tidak ada laporan pencapaian kinerja pelayanan SKHPN pada BNNK Konawe yang terperinci pada publik secara berkala tahun 2024, 2025 dan 2026, baik secara terbuka di kantor maupun pada media digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Adellia, I.; Febrianti, M. A. & Maulida, S.N. (2023) Implementasi Kebijakan Pencegahan Pemberantasan Penyalahgunaan Dan Peredaran Gelap Narkoba (P4gn) Sebagai Rekayasa Sosial Dalam Memberantas Penyalahgunaan Narkoba Di Kota Surabaya Iripia : *Jurnal Ilmiah Riset dan Pengembangan*, 8 (2), 16-26.
- Anto, R.P., Nur, N., Yusriani, Ardah, F. K., Ayu, J. D., Nurmahdi, A., Apriyeni, B.A.R., (2024). *Metode Penelitian Kualitatif: Teori Dan Penerapannya*, Surakarta: Tahta Media Group
- Azisah, M. N.; Nurgahayu & Nurfardiansyah B. (2024) Faktor Yang Berhubungan Dengan Kinerja Pelayanan Petugas Berdasarkan Persepsi Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas, *Window of Public Health Journal*, Vol. 5 (6), 974-985, URL artikel: <http://jurnal.fkm.umi.ac.id/index.php/woph/article/view/woph5619>
- Hayati, A.; Setiawan, I.; Affrian, R., (2024) Kualitas Pelayanan Rehabilitasi Pada Badan Narkotika Nasional Kabupaten Hulu Sungai Utara, *Jurnal Pelayanan Publik*, 1 (3), 703-712.
- Ishak & Ahmad (2024) Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Dalam Meningkatkan Layanan Publik Se-Kecamatan Luwuk Kabupaten Banggai, *Jurnal Ilmiah Metansi (Manajemen dan Akuntansi)*, 7 (2), 390-397, DOI : 10.57093/metansi.v7i2.320
- Ibrahim, M. A., Jamal, M. & Burhanudin (2019), Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Aparatur Sipil Negara (Asn) Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Di Kecamatan Bontang Barat KOTA BONTANG, *eJournal Ilmu Pemerintahan*, 2019, 7 (2): 701-712, ejournal.ipfisip-unmul.ac.id

- Jaenudin & Chairunisa, F. (2015) Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Bulungan, *Jurnal Administrasi Negara*, 21(2), 50 – 61.
- Mahendra, I. D., Wirantari, I. D. A. P. & Wijaya, K. A. S. (2024) Kinerja Badan Narkotika Nasional dalam Upaya Pelaksanaan Rehabilitasi Sosial Pengguna Narkotika di Kota Denpasar, *ethics and Law Journal: Business and Notary (ELJBN)* Vol 2 No. 3 2024 ISSN 2988-1293 (online) <http://journals.ldpb.org/index.php/eljbn>
- Nur, M. & Anto, R.P. (2025). *Metodologi Penelitian Bidang Ekonomi Dan Manajemen Untuk Penyusunan Skripsi, Tesis, dan Disertasi*, Malang: Penerbit Kramantara Jaya Sentosa
- Rubingatun, I. M., & Yunus, E. (2024). Pengaruh Gaya Kemimpinan, Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Karyawan Sebagai Variabel Intervening di Polindo Internasional. *Review Soetomo Business*, 5(2), 343–357.
- Silalahi, U., (2009), *Metode Penelitian Sosial*, Refika Aditama, Bandung
- Sugiyono (2020), *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung
- Sugiyono (2017), *Memahami Metode Penelitian Kualitatif*, Alfabeta, Bandung
- Sim, E. N. D. R. & Atong, P. (2023) KINERJA PELAYANAN PUBLIK, *Jurnal Fokus*, 21(1), 20-27.