

PENDAMPINGAN LAYANAN PENERBITAN SKHPN DI KLINIK PRATAMA BIDANG REHABILITASI BNNP JAWA TIMUR

Cindy Karunia Pratama Putri¹, Muhammad Roisul Basyar²

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

sindikpp@gmail.com, roisulbasyar@untag-sby.ac.id

ABSTRAK

Permasalahan administrasi layanan penerbitan Surat Keterangan Hasil Pemeriksaan Narkotika (SKHPN) masih sering ditemukan, terutama terkait pemahaman masyarakat serta efektivitas pelayanan di Klinik Pratama Bidang Rehabilitasi BNNP Jawa Timur. Pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan SKHPN melalui kegiatan pendampingan langsung. Metode yang digunakan meliputi observasi, wawancara, serta keterlibatan langsung dalam proses pelayanan untuk memahami alur kerja dan hambatan yang ada. Pendekatan partisipatif diterapkan dengan melibatkan petugas dan masyarakat dalam proses identifikasi masalah hingga pemberian solusi. Kegiatan ini dilakukan selama masa magang reguler dengan pengamatan terhadap sistem pelayanan, peran petugas, dan respon masyarakat terhadap layanan SKHPN. Hasil dari kegiatan ini menunjukkan adanya peningkatan pemahaman masyarakat mengenai alur penerbitan SKHPN serta perbaikan alur pelayanan administrasi di klinik. Petugas juga menunjukkan peningkatan dalam penyampaian informasi serta kecepatan pelayanan. Kegiatan ini menunjukkan bahwa pendampingan secara langsung dapat memberikan dampak positif dalam optimalisasi layanan publik. Kesimpulannya, keterlibatan mahasiswa administrasi negara dapat meningkatkan kualitas layanan publik, serta mendorong efisiensi dan efektivitas pelayanan SKHPN di lingkungan BNNP Jawa Timur.

Kata kunci: Penerbitan SKHPN, layanan publik, pendampingan administrasi, BNNP jawa timur.

ABSTRACT

Administrative problems in the issuance of a Certificate of Narcotics Examination Results (SKHPN) are still often found, especially related to public understanding and service effectiveness at the East Java BNNP Rehabilitation Field Primary Clinic. This community service aims to improve the effectiveness and efficiency of SKHPN services through direct assistance activities. The methods used include observation, interviews, and direct involvement in the service process to understand the workflow and existing obstacles. A participatory approach is applied by involving officers and the community in the process of identifying problems to providing solutions. This activity was carried out during the regular internship period by observing the service system, the role of officers, and the community's response to the SKHPN service. The results of this activity showed an increase in community understanding of the flow of SKHPN issuance and improvement in the flow of administrative services at the clinic. Officers also showed improvement in information delivery and speed of service. This activity shows that direct assistance can have a positive impact on optimizing public services. In conclusion, the involvement of state administration students can improve the quality of public services, as well as encourage the efficiency and effectiveness of SKHPN services within the East Java BNNP.

Keywords: SKHPN Issuance, public services, administrative assistance, BNNP east java.

PENDAHULUAN

Badan Narkotika Nasional (BNN) Provinsi Jawa Timur merupakan lembaga pemerintah yang memiliki tugas utama dalam pencegahan, pemberantasan, penyalahgunaan, dan peredaran gelap narkotika di wilayah Jawa Timur. Dalam upaya mencapai tujuannya, BNN Provinsi Jawa Timur melaksanakan berbagai program yang melibatkan masyarakat, instansi pemerintah, dan pihak swasta guna menciptakan lingkungan yang bebas dari narkotika. Program magang di BNN Provinsi Jawa Timur memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk memahami lebih dalam mengenai kebijakan, strategi, serta mekanisme kerja dalam upaya pemberantasan narkotika di tingkat provinsi (BNN, 2017).

Program magang merupakan salah satu bentuk implementasi dari kurikulum pendidikan tinggi yang bertujuan untuk memberikan pengalaman kerja nyata kepada mahasiswa sebelum mereka terjun ke dunia profesional. Magang menjadi jembatan antara teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan praktik yang diterapkan di dunia kerja. Magang di BNNP Jawa Timur, khususnya di bagian rehabilitasi dan pembuatan SKHPN, memberikan kesempatan untuk memahami lebih dalam bagaimana kebijakan rehabilitasi diterapkan dan bagaimana mekanisme administrasi dalam pembuatan SKHPN berlangsung.

Bagian rehabilitasi memiliki peran penting dalam membantu individu yang terjerat penyalahgunaan narkoba agar dapat pulih dan kembali berfungsi dalam masyarakat. Sementara itu, pembuatan SKHPN menjadi instrumen administratif yang digunakan untuk berbagai keperluan, seperti persyaratan kerja, pendidikan, serta aspek hukum lainnya. Dengan adanya sistem administrasi yang baik, diharapkan proses rehabilitasi dan penerbitan SKHPN dapat berjalan secara efektif, transparan, dan akuntabel (Bloom & Reenen, 2013).

Badan Narkotika Nasional Provinsi (BNNP) Jawa Timur memiliki peran strategis dalam upaya pencegahan, pemberantasan, dan rehabilitasi penyalahgunaan narkoba. Permasalahan narkotika di Indonesia, khususnya di Jawa Timur, masih menjadi tantangan serius yang berdampak pada berbagai aspek kehidupan, termasuk kesehatan, sosial, dan ekonomi. Oleh karena itu, diperlukan strategi yang komprehensif untuk menangani permasalahan ini, salah satunya melalui layanan rehabilitasi bagi pecandu dan penyalahguna narkoba serta penerbitan Surat Keterangan Hasil Pemeriksaan Narkotika (SKHPN) sebagai bagian dari upaya monitoring dan pengawasan (Pramudiyanti, 2022).

Melalui kegiatan magang ini, diharapkan penulis dapat memperoleh pengalaman praktis, mengembangkan keterampilan administratif, serta memahami lebih dalam tantangan dan solusi dalam pengelolaan kebijakan rehabilitasi narkoba. Selain itu, magang ini juga menjadi peluang untuk berkontribusi dalam upaya pencegahan dan penanggulangan narkoba melalui pemahaman yang lebih baik terhadap regulasi serta praktik pelayanan publik yang diterapkan oleh BNNP Jawa Timur.

Permasalahan narkotika di Indonesia, khususnya di Jawa Timur, menjadi perhatian utama pemerintah karena dampaknya yang sangat luas, mulai dari aspek kesehatan, sosial, ekonomi, hingga keamanan. Pemerintah, melalui BNNP Jawa Timur, berupaya untuk menanggulangi masalah ini dengan berbagai strategi, termasuk sosialisasi, rehabilitasi, serta penegakan hukum. Dalam konteks ini, keterlibatan mahasiswa dalam program magang di BNNP Jawa Timur menjadi sangat relevan, karena dapat memberikan kesempatan untuk mempelajari kebijakan serta strategi yang diterapkan oleh instansi ini dalam menghadapi permasalahan narkotika (Helviza et al., 2016).

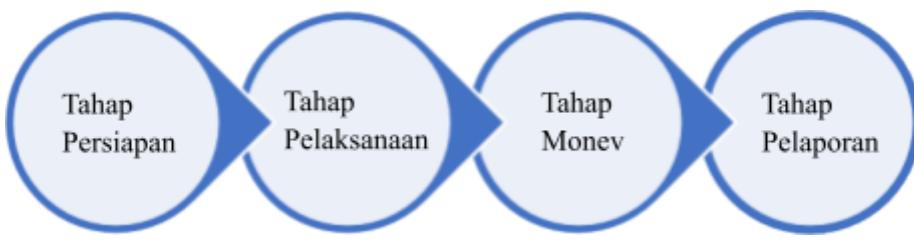
Melalui pengalaman magang di BNNP Jawa Timur, penulis dapat mengamati bagaimana kebijakan pemberantasan narkoba dirancang dan diimplementasikan, bagaimana instansi ini berkolaborasi dengan berbagai pihak, serta bagaimana tantangan yang dihadapi dalam proses pemberantasan narkotika. Dengan demikian, program magang ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif, baik bagi mahasiswa dalam pengembangan kompetensi akademik dan profesional, maupun bagi BNNP Jawa Timur dalam memperoleh perspektif baru dari mahasiswa.

METODE PELAKSANAAN

Jenis kegiatan yang dilakukan penulis yaitu magang reguler yang bersifat kelompok dilaksanakan selama 40 hari kerja, terhitung sejak tanggal 3 Februari hingga 9 April 2025. Pelaksanaan magang reguler sendiri dilaksanakan penulis di BNNP Jawa Timur yang beralamat di Jalan Sukomanunggal No.55-56, Kecamatan Sukomanunggal Kota Surabaya, Jawa Timur 60188. Penulis ditempatkan di bagian pelayanan dasar yang bertugas memberikan dukungan pendampingan layanan penerbitan SKHPN (Surat Keterangan Hasil Pemeriksaan Narkotika). Penulis melakukan kegiatan tersebut dengan rutin yang dilaksanakan setiap hari Senin – Kamis mulai pukul 07.30 – 16.00 WIB, kecuali pada hari Jumat yaitu pukul 07.30 - 16.30 WIB. Pada saat Ramadhan ada sedikit perubahan jadwal yaitu pada hari Senin sampai Kamis pukul 08.00 – 15.00 WIB, kecuali hari Jumat yaitu pukul 08.00 – 15.30 WIB. Kegiatan ini diharapkan dapat membantu masyarakat yang ingin mengajukan penerbitan SKHPN.

Metode merupakan pola atau cara berfikir untuk melakukan sesuatu. Dalam suatu penelitian, metode digunakan dalam mengkaji atau menganalisis untuk menyelesaikan permasalahan maupun untuk mencapai tujuan dari rencana yang telah disusun. Pada kegiatan magang ini, penulis menggunakan metode pelaksanaan yang dibagi menjadi 4 tahap yaitu tahap persiapan, tahap pelaksanaan, tahap monitoring dan evaluasi, serta tahap pelaporan. Metode yang digunakan dalam penulisan yaitu pendekatan deskriptif kualitatif untuk mengatasi studi kasus dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi (Firdaus, 2017).

Penulis akan menggunakan instrumen kunci metode pelaksanaan 4 tahapan ini untuk menyusun artikel. Pada setiap metode pelaksanaan yang diklasifikasikan menjadi 4 tahapan memiliki kegiatan-kegiatan yang berbeda-beda, sebagai berikut:



1) Tahap Persiapan

Tahap persiapan menjadi langkah awal yang sangat penting untuk memastikan kegiatan pendampingan berjalan lancar dan terarah. Pada tahap ini, dilakukan koordinasi awal dengan pihak Klinik Pratama Bidang Rehabilitasi BNNP Jawa Timur guna memperoleh informasi lengkap terkait alur layanan penerbitan SKHPN, standar operasional prosedur (SOP) yang digunakan, serta hambatan-hambatan yang selama ini dihadapi dalam proses pelayanan. Hasil koordinasi tersebut kemudian menjadi dasar penyusunan rencana kerja rinci yang mencakup tujuan, metode, target capaian, pembagian tugas, serta jadwal pelaksanaan kegiatan. Selain itu, dalam tahap ini juga disiapkan materi pendukung berupa modul edukasi tentang alur pelayanan SKHPN, panduan administrasi bagi pemohon, dan instrumen monitoring seperti form observasi dan kuisioner evaluasi. Persiapan ini termasuk penyiapan media komunikasi seperti poster, pamphlet, dan link kuesioner yang digunakan untuk mendukung sosialisasi prosedur kepada masyarakat pengguna layanan. Dengan persiapan yang matang, diharapkan seluruh tahapan kegiatan dapat berjalan sesuai dengan rencana dan tujuan pendampingan dapat tercapai secara maksimal.

2) Tahap Pelaksanaan

Tahap pelaksanaan merupakan inti dari kegiatan pengabdian masyarakat ini, di mana pendampingan dilakukan secara langsung di lapangan, yaitu di Klinik Pratama Bidang

Rehabilitasi BNNP Jawa Timur. Kegiatan pendampingan dimulai dengan membantu masyarakat memahami langkah-langkah yang harus dilalui dalam proses penerbitan SKHPN, seperti persiapan dokumen persyaratan, prosedur pendaftaran, tahapan pemeriksaan fisik dan tes urine, hingga proses penerimaan hasil pemeriksaan. Tim pendamping memberikan bimbingan secara aktif kepada para pemohon, mulai dari membantu pengisian formulir, menjelaskan tahapan pemeriksaan, hingga mendampingi masyarakat saat berinteraksi dengan petugas layanan. Selain itu, dilakukan juga sosialisasi tentang pentingnya keterbukaan informasi dalam pelayanan publik melalui penyebaran materi edukasi sederhana. Pendampingan juga diberikan kepada petugas administrasi dengan memperkenalkan penggunaan prosedur layanan yang lebih ringkas dan praktis, agar pelayanan dapat menjadi lebih cepat dan efisien. Tim terus melakukan identifikasi terhadap kendala yang muncul di lapangan dan secara langsung mendiskusikan solusi bersama pihak klinik, sehingga terjadi perbaikan layanan secara real-time selama kegiatan berlangsung.

3) Tahap Monitoring dan Evaluasi

Monitoring dan evaluasi dilakukan secara sistematis untuk mengukur efektivitas pelaksanaan pendampingan dan tingkat perubahan yang terjadi dalam proses layanan penerbitan SKHPN. Monitoring dilaksanakan setiap hari selama kegiatan berlangsung dengan melakukan observasi langsung terhadap alur layanan, mencatat jumlah masyarakat yang berhasil mendapatkan pelayanan lebih cepat, serta mencatat masalah-masalah yang muncul di lapangan. Evaluasi dilakukan melalui penyebaran kuesioner sederhana kepada masyarakat yang telah mendapatkan layanan, untuk mengukur tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan yang telah didampingi. Selain itu, diadakan sesi wawancara singkat dengan petugas administrasi untuk menggali masukan terkait kendala dan perubahan positif yang dirasakan selama proses pendampingan. Data yang diperoleh dari monitoring dan evaluasi ini kemudian dianalisis untuk menilai keberhasilan program pendampingan, mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam pelaksanaan, serta merumuskan rekomendasi untuk perbaikan ke depan.

4) Tahap Pelaporan

Tahap pelaporan merupakan tahap akhir dari kegiatan pengabdian masyarakat ini. Pada tahap ini, seluruh hasil pelaksanaan kegiatan, temuan selama pendampingan, data monitoring dan evaluasi, serta analisis capaian kegiatan disusun dalam sebuah laporan resmi. Laporan tersebut mencakup latar belakang kegiatan, tujuan, metode pelaksanaan, hasil kegiatan, pembahasan temuan, kesimpulan, serta saran untuk pengembangan layanan SKHPN di Klinik Pratama. Selain itu, laporan dilengkapi dengan dokumentasi foto kegiatan, form monitoring, dan hasil kuesioner evaluasi sebagai lampiran pendukung. Laporan disusun secara sistematis dan diserahkan kepada pihak Klinik Pratama BNNP Jawa Timur serta pihak kampus sebagai bentuk pertanggungjawaban akademik atas pelaksanaan luaran magang. Penyusunan laporan ini juga bertujuan untuk menjadi bahan evaluasi dan pembelajaran di masa mendatang, baik bagi klinik maupun bagi program pengabdian masyarakat yang serupa di tempat lain.

HASIL dan PEMBAHASAN

Pelaksanaan pendampingan layanan penerbitan Surat Keterangan Hasil Pemeriksaan Narkotika (SKHPN) di Klinik Pratama Bidang Rehabilitasi BNNP Jawa Timur menunjukkan beberapa karakteristik penting terkait subjek dan mitra dalam kegiatan ini. Klinik Pratama BNNP Jawa Timur berperan sebagai unit pelayanan publik di bidang kesehatan yang secara khusus menangani penerbitan SKHPN untuk berbagai keperluan administratif masyarakat, seperti persyaratan

kerja, pendidikan, hingga keperluan hukum. Klinik ini memiliki struktur layanan yang sudah terstandarisasi, meliputi tahapan pendaftaran, asesmen awal berupa wawancara singkat, pemeriksaan fisik sederhana, pengambilan sampel urine, analisis hasil, hingga penerbitan surat keterangan (Husna & Prabawati, 2019).

Selama kegiatan berlangsung, ditemukan bahwa antusiasme masyarakat untuk mendapatkan SKHPN cukup tinggi, terutama dari kalangan pencari kerja dan pelamar institusi negara, namun masih banyak masyarakat yang kurang memahami alur dan persyaratan administrasi yang diperlukan. Dari sisi internal, petugas klinik menunjukkan sikap kooperatif dan terbuka terhadap pendampingan, dengan keinginan kuat untuk meningkatkan kecepatan dan efisiensi layanan. Kendala yang ditemukan meliputi kurangnya sosialisasi informasi layanan kepada masyarakat luas, belum optimalnya penggunaan teknologi dalam proses pendaftaran dan pembayaran, serta terjadinya penumpukan antrian pada jam-jam sibuk yang memperpanjang waktu tunggu. Meski demikian, berkat dukungan penuh dari pihak klinik, program pendampingan berjalan dengan cukup lancar dan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman masyarakat terhadap prosedur layanan serta perbaikan kecil pada sistem pelayanan yang ada.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14, Bidang Rehabilitasi menyelenggarakan fungsi : a. penyiapan pelaksanaan koordinasi penyusunan rencana strategis, dan rencana kerja tahunan P4GN di bidang rehabilitasi dalam wilayah Provinsi; b. penyiapan pelaksanaan asesmen penyalah guna dan/atau pecandu narkotika dalam wilayah Provinsi; c. penyiapan pelaksanaan peningkatan kemampuan lembaga rehabilitasi medis dan rehabilitasi sosial penyalah guna dan/atau pecandu narkotika, baik yang diselenggarakan oleh pemerintah maupun masyarakat dalam wilayah Provinsi; d. penyiapan pelaksanaan peningkatan kemampuan layanan pascarehabilitasi dan pendampingan bagi mantan penyalah guna dan/atau pecandu narkotika dalam wilayah Provinsi; e. penyiapan pelaksanaan penyatuan kembali ke dalam; f. masyarakat dan perawatan lanjut bagi mantan penyalah guna dan/atau pecandu narkotika dalam wilayah Provinsi; dan penyiapan pelaksanaan pembinaan teknis dan supervisi P4GN di bidang rehabilitasi kepada BNNK/Kota dalam wilayah Provinsi; dan g. penyiapan pelaksanaan evaluasi dan pelaporan P4GN di bidang rehabilitasi dalam wilayah Provinsi (BNN, 2017).



Gambar 2. Pelayanan Penerbitan SKHPN

Kegiatan pendampingan layanan penerbitan Surat Keterangan Hasil Pemeriksaan Narkotika (SKHPN) di Klinik Pratama Bidang Rehabilitasi BNNP Jawa Timur dilaksanakan dengan mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sudah ditetapkan oleh instansi. Berdasarkan SOP, prosedur layanan penerbitan SKHPN terdiri dari beberapa tahapan penting, yaitu: (1) pendaftaran awal, (2) verifikasi administrasi, (3) pelaksanaan tes narkotika (urine), (4) analisis hasil pemeriksaan laboratorium, dan (5) penerbitan surat keterangan. Subjek penerima layanan adalah masyarakat umum yang membutuhkan SKHPN untuk berbagai keperluan seperti melamar pekerjaan, pengajuan beasiswa, keperluan hukum, atau administratif lainnya. Dalam pelaksanaan pendampingan, ditemukan

bahwa secara umum klinik sudah mengikuti alur SOP dengan baik, namun terdapat beberapa kendala dalam implementasi di lapangan, seperti ketidaksesuaian data administrasi pemohon, ketidaktahuan masyarakat tentang tahapan layanan, hingga keterbatasan fasilitas penunjang pelayanan (Lpnk & Kota, 2009).

Saat proses pendaftaran, SOP mengharuskan masyarakat membawa dokumen pendukung seperti fotokopi KTP, surat permohonan dari instansi terkait (jika ada), serta mengisi formulir pendaftaran. Namun, banyak pemohon yang tidak membawa dokumen secara lengkap, sehingga menyebabkan antrean menjadi lebih panjang. Proses verifikasi administrasi yang seharusnya berlangsung cepat menjadi tertunda karena adanya pemohon yang harus melengkapi dokumen di tempat. Tahap tes urine dilaksanakan dengan pengawasan ketat sesuai standar pemeriksaan laboratorium, namun karena jumlah ruang pemeriksaan terbatas, proses ini terkadang mengakibatkan antrean yang menumpuk. Setelah hasil pemeriksaan keluar, barulah petugas menginput hasil ke dalam sistem dan menerbitkan SKHPN yang ditandatangani oleh dokter yang berwenang. Seluruh tahapan ini sudah diatur dalam SOP, namun keterbatasan sumber daya dan fasilitas membuat realisasi di lapangan belum sepenuhnya optimal. Selama proses pendampingan, dilakukan sosialisasi tambahan mengenai SOP kepada pemohon dan pemetaan ulang jalur layanan agar lebih terorganisir dan mengurangi penumpukan antrean.

Hasil pendampingan menunjukkan bahwa keberadaan SOP menjadi dasar penting untuk menjaga konsistensi dan kualitas layanan penerbitan SKHPN di Klinik Pratama BNNP Jawa Timur. Namun, dalam praktiknya, tidak semua tahapan SOP dapat diterapkan secara sempurna akibat faktor internal dan eksternal. Secara internal, keterbatasan sumber daya manusia, keterbatasan ruang pelayanan, serta sistem manual yang masih digunakan, menjadi hambatan dalam mempercepat alur pelayanan sesuai SOP. Sedangkan secara eksternal, pemohon layanan sering kali kurang memahami persyaratan yang harus dipenuhi, tidak membaca informasi layanan yang sudah tersedia, dan datang tanpa persiapan yang memadai. Hal ini memperlihatkan bahwa keberhasilan implementasi SOP sangat bergantung tidak hanya pada kesiapan penyelenggara, tetapi juga pada partisipasi aktif dan kesiapan dari pengguna layanan.

Mengacu pada teori implementasi kebijakan, dalam hal ini kebijakan pelayanan publik, faktor komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi sangat memengaruhi efektivitas penerapan SOP di lapangan. Pada Klinik Pratama, komunikasi SOP kepada masyarakat masih belum maksimal, karena informasi layanan seringkali hanya dipasang dalam bentuk papan pengumuman sederhana yang kurang menarik perhatian. Padahal, untuk mendukung efektivitas implementasi SOP, penyampaian informasi harus dilakukan dengan lebih kreatif dan intensif, misalnya melalui brosur sederhana, spanduk, video pendek di ruang tunggu, atau bahkan penguatan informasi lewat media sosial resmi BNNP.

Berdasarkan hasil yang diperoleh, analisis terhadap implementasi layanan penerbitan SKHPN ini dapat dikaitkan dengan teori proses implementasi kebijakan, di mana seringkali tantangan utama berasal dari pihak pemohon yang kurang memahami prosedur administratif yang telah ditetapkan. Hal ini sesuai dengan temuan di Klinik Pratama BNNP Jawa Timur, di mana tingkat ketidaktahuan masyarakat terhadap persyaratan dan alur pelayanan menjadi faktor penghambat utama kelancaran implementasi layanan. Proses implementasi kebijakan layanan ini menghadapi tantangan komunikasi dan koordinasi, baik di internal penyelenggara layanan maupun antara penyelenggara dengan masyarakat sebagai pengguna layanan. Rendahnya literasi administrasi dari masyarakat pemohon memperlihatkan pentingnya peran petugas layanan untuk memperkuat komunikasi yang lebih efektif agar kebijakan layanan dapat diterima dan dijalankan sesuai dengan tujuan awalnya.

Untuk menganalisis lebih lanjut kualitas layanan yang diberikan di Klinik Pratama BNNP Jawa Timur, penulis menggunakan teori kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Parasuraman dalam Jasfar (2005:51), yang mencakup lima dimensi yaitu Reliability (kehandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), Empathy (empati), dan Tangibles (bukti fisik) (Pokhrel, 2024).

- 1) Reliability, kehandalan layanan masih dapat ditingkatkan. Meskipun petugas berupaya memenuhi standar operasional prosedur yang ada, sering kali terdapat ketidaksesuaian antara informasi awal yang diberikan dengan kenyataan administrasi yang dibutuhkan, misalnya ketidaklengkapan persyaratan dokumen dari pihak pemohon menyebabkan pelayanan menjadi tertunda. Ini menunjukkan bahwa kehandalan dalam memberikan layanan yang konsisten dan akurat perlu terus diperkuat.
- 2) Responsiveness, tim klinik menunjukkan daya tanggap yang cukup baik terhadap kebutuhan masyarakat. Petugas berusaha memberikan penjelasan dan solusi terhadap setiap permasalahan yang dihadapi pemohon secara langsung. Namun, keterbatasan jumlah petugas dibandingkan jumlah pemohon pada jam sibuk menyebabkan terjadinya keterlambatan dalam pelayanan, sehingga upaya peningkatan jumlah sumber daya manusia atau sistem pendaftaran berbasis daring menjadi kebutuhan penting ke depan.
- 3) Assurance, atau jaminan terhadap keamanan dan kompetensi layanan, Klinik Pratama BNNP Jawa Timur telah mampu memberikan rasa percaya kepada masyarakat melalui pelayanan medis yang sesuai standar dan sikap profesional dari petugas kesehatan. Pemohon merasa yakin bahwa hasil pemeriksaan yang diterima adalah akurat dan dapat dipertanggungjawabkan.
- 4) Empathy, petugas menunjukkan sikap yang cukup empatik terhadap pemohon layanan. Mereka berusaha memahami kondisi masyarakat, misalnya dengan membantu pengisian formulir atau memberi kesempatan konsultasi tambahan tanpa dikenakan biaya tambahan. Sikap ramah dan mau mendengarkan keluhan masyarakat menjadi kekuatan yang memperbaiki persepsi pengguna terhadap pelayanan klinik.
- 5) Tangibles, atau bukti fisik pelayanan, tampilan fasilitas klinik dinilai cukup baik meskipun perlu beberapa perbaikan, seperti penyediaan ruang tunggu yang lebih nyaman dan penggunaan media informasi visual yang lebih menarik untuk menjelaskan alur layanan SKHPN. Ketersediaan sarana pendukung seperti kursi antrian, papan informasi, dan alat tulis masih terbatas, sehingga perlu ditingkatkan untuk memberikan kesan profesional dan meningkatkan kenyamanan masyarakat pengguna layanan.

Hasil pengabdian ini menunjukkan bahwa implementasi layanan penerbitan SKHPN di Klinik Pratama BNNP Jawa Timur sudah berjalan dengan cukup baik, tetapi masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki, terutama dalam meningkatkan kehandalan dan responsivitas pelayanan serta memperbaiki fasilitas fisik layanan. Kegiatan pendampingan ini membuktikan bahwa perbaikan layanan publik dapat dimulai dari hal-hal sederhana, seperti peningkatan kualitas komunikasi dengan masyarakat, penyederhanaan prosedur administratif, serta penyediaan fasilitas fisik yang mendukung kenyamanan pemohon layanan. Dengan pendekatan berbasis teori implementasi kebijakan dan dimensi kualitas pelayanan, diharapkan layanan di Klinik Pratama ini dapat terus berkembang menjadi lebih efektif, efisien, dan memuaskan bagi masyarakat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kegiatan magang yang dilaksanakan di Klinik Pratama BNNP Jawa Timur memberikan pengalaman langsung yang sangat berharga dalam memahami proses administrasi dan pelayanan publik, khususnya dalam hal penerbitan Surat Keterangan Hasil Pemeriksaan Narkotika (SKHPN).

Selama magang, penulis tidak hanya memperoleh pemahaman teori tetapi juga mampu mengimplementasikan keterampilan praktis dalam mendampingi proses pelayanan dari awal hingga selesai. Pelayanan yang diberikan oleh BNNP Jawa Timur menunjukkan kualitas yang baik, ditandai dengan kehandalan petugas, daya tanggap yang cepat, jaminan profesionalisme, empati terhadap masyarakat, serta kelengkapan fasilitas fisik yang mendukung. Melalui kegiatan ini, penulis juga belajar mengenai pentingnya akurasi administrasi, etika pelayanan, serta manajemen waktu dalam menghadapi banyaknya permintaan layanan dari masyarakat. Secara keseluruhan, magang ini telah meningkatkan kompetensi penulis di bidang administrasi publik dan menumbuhkan kesadaran akan pentingnya pelayanan publik yang efektif dan manusiawi.

Berdasarkan pelaksanaan magang yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang dapat disampaikan untuk perbaikan dan pengembangan ke depan. Pertama, BNNP Jawa Timur diharapkan terus meningkatkan sosialisasi terkait prosedur dan manfaat SKHPN kepada masyarakat agar tidak terjadi kebingungan dalam proses pelayanan. Kedua, perlu adanya peningkatan kapasitas sumber daya manusia, baik dalam jumlah maupun kualitas petugas, agar mampu mengatasi lonjakan pemberian terutama pada waktu-waktu tertentu. Ketiga, pemanfaatan teknologi informasi perlu terus dikembangkan agar pelayanan menjadi lebih cepat, praktis, dan dapat diakses secara online secara menyeluruh. Bagi mahasiswa yang akan melaksanakan magang di instansi pemerintahan, disarankan untuk aktif, disiplin, dan terbuka terhadap pembelajaran sehingga pengalaman yang diperoleh dapat memberikan kontribusi nyata bagi pengembangan diri dan lembaga tempat magang.

DAFTAR PUSTAKA

- Bloom, N., & Reenen, J. Van. (2013). Peraturan Kepala Badan Narkotika Nasional Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2023 Tentang Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Lingkungan Badan Narkotika Nasional. *NBER Working Papers*, 89. <http://www.nber.org/papers/w16019>
- BNN. (2017). Peraturan Kepala Badan Narkotika Nasional Nomor 3 Tahun 2017. *Berita Negara RI, Nomor 65(879)*, 2004–2006.
- Firdaus, I. (2017). *De Jure De Jure*. 17(740), 429–443.
- Helviza, I., Mukmin, Z., & Amirullah. (2016). Kendala-kendala Badan Narkotika Nasional, Penyalahgunaan Narkoba 128. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Kewarganegaraan Unsyiah*, 1(1), 128–146.
- Husna, H. F., & Prabawati, I. (2019). Implementasi Kebijakan Pencegahan Dan Pemberantasan Penyalahgunaan Dan Peredaran Gelap Narkoba (P4Gn) Di Badan Narkotika Nasional Kabupaten (Bnnk) Tulungagung (Studi Pada Pencegahan P4Gn). *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 7(6).
- Lpnk, T., & Kota, B. N. N. (2009). *BAB II GAMBARAN UMUM LEMBAGA / ORGANISASI*. 9–17.
- Pokhrel, S. (2024). No TitleEΛENH. *Aγαη*, 15(1), 37–48.
- Pramudiyanti, A. P. (2022). *Pelaksanaan Program Ketahanan Keluarga Di Bnnp Jawa Timur Tahun 2021*.