# LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
# PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
# SEMESTER 1 2025

**BNNP DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

**TAHUN 2025**

## LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
## PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

### A. PENDAHULUAN

#### 1. Latar Belakang

Pentingnya pelayanan pengaduan masyarakat di instansi pemerintah adalah untuk meningkatkan kepercayaan publik, memperbaiki kualitas pelayanan, dan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Layanan pengaduan yang efektif memungkinkan masyarakat berpartisipasi aktif dalam proses perbaikan pelayanan publik, serta memberikan kesempatan bagi pemerintah untuk merespons keluhan dan saran secara tepat.

Peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan melalui penyelesaian pengaduan yang cepat dari penyedia layanan dalam hal ini instansi pemerintah baik di pusat maupun daerah. Segala bentuk kritik maupun aduan yang disampaikan masyarakat pada suatu instansi merupakan sebuah koreksi untuk perbaikan pelayanan itu sendiri ke depannya.

Sejumlah langkah yang telah dilakukan oleh BNNP DIY dalam mengelola pengaduan masyarakat diantaranya dengan menyediakan media pengaduan masyarakat yang mudah diakses, membentuk tim pengelola pengaduan, dan Standar Operasional Prosedur (SOP). Selain itu, dilakukan juga monitoring dan evaluasi berkala terhadap pengelolaan pengaduan masyarakat yang telah dilaksanakan setiap semester.

Pentingnya monitoring dan evaluasi (monev) penanganan pengaduan masyarakat terletak pada kemampuannya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan akuntabilitas instansi pemerintah. Monev membantu mengidentifikasi masalah dalam sistem penanganan pengaduan, memberikan umpan balik untuk perbaikan, dan memastikan bahwa pengaduan ditangani secara efektif, efisien, dan transparan.

#### 2. Maksud dan Tujuan

Memberikan bahan monitoring dan evaluasi kepada pimpinan atas pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat Semester 1 tahun 2025.

3. **Ruang Lingkup**

Ruang lingkup dari kegiatan monitoring dan evaluasi pengelilaan pengaduan masyarakat ini adalah:

a. Melakukan monitoring terhadap pengelolaan pengaduan masyarakat oleh Unit Pengelola Pengaduan BNNP DIY selama bulan berjalan.

b. Melakukan evaluasi terhadap penanganan pengaduan yang telah dilaksanakan oleh Unit Pengelola Pengaduan BNNP DIY selama bulan berjalan.

4. **Dasar**

a. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2009 tentang Narkotika;

b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 68 tahun 1999 tentang tata cara pelaksanaan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan negara;

c. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang pengelolaan pengaduan pelayanan publik;

d. Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 23 Tahun 2010 tentang Badan Narkotika Nasional;

e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. PER/05/M.PAN/4/2009 tentang pedoman umum penanganan pengaduan masyarakat bagi instansi pemerintah;

f. Peraturan Kepala Badan Narkotika Nasional Nomor 23 Tahun 2017 tentang Perubahan Kelima atas Peraturan Kepala Badan Narkotika Nasional Nomor 3 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Narkotika Nasional Provinsi dan Badan Narkotika Nasional Kabupaten/Kota;

g. Peraturan Kepala Badan Narkotika Nasional Nomor 9 Tahun 2017 tentang Pedoman Penanganan Pelaporan Pelanggaran (Whistleblowing System);

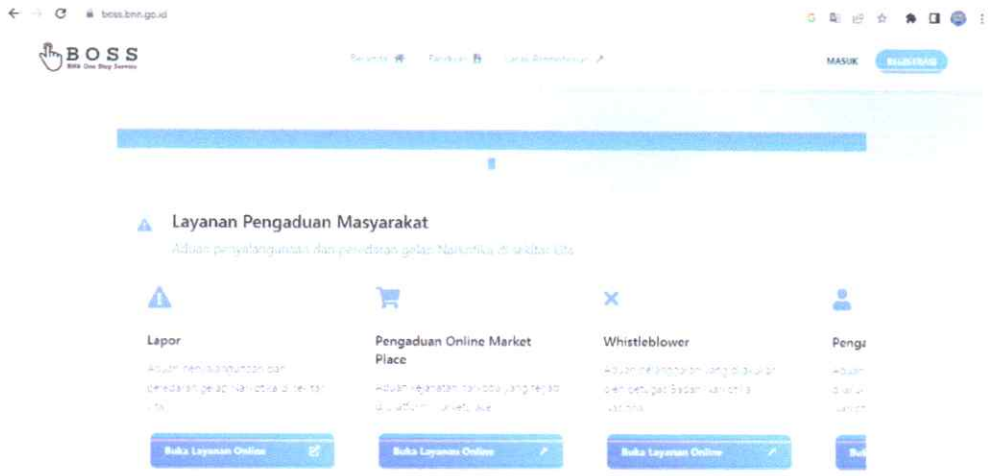
h. Peraturan Kepala Badan Narkotika Nasional Nomor 3 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Narkotika Nasional.

## B. Hasil Monitoring dan Evaluasi

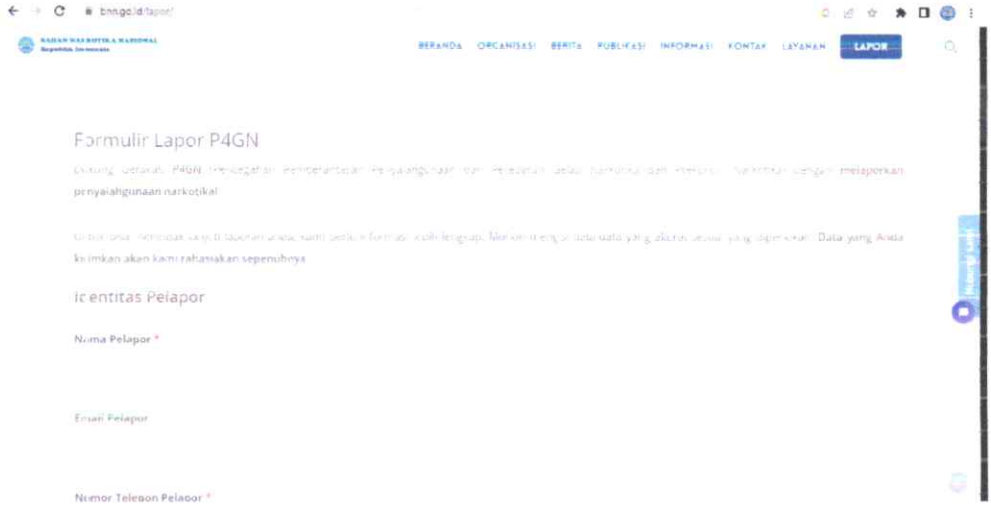
1. Media Pengaduan Masyarakat

Terdapat berbagai media yang dapat diakses masyarakat untuk menyampaikan aduan, diantaranya:

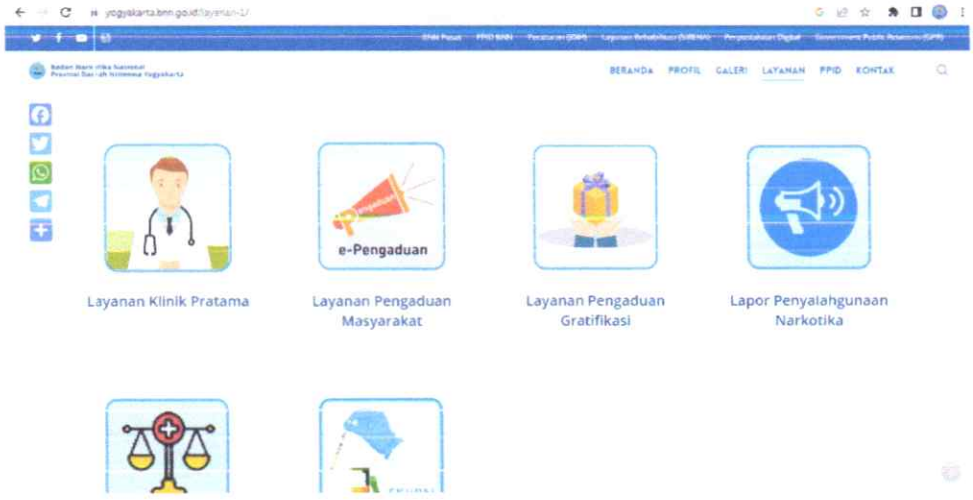
a) Layanan Terpadu BOSS (BNN *One Stop Service*)



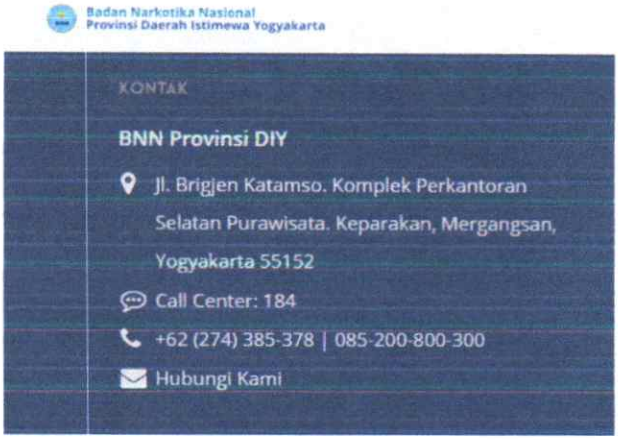

b) Layanan Lapor P4GN di https://bnn.go.id/lapor




c) Layanan Pengaduan masyarakat melalui website BNNP DIY



d) Pengaduan melalu *call center* BNNP DIY




e) Layanan pengaduan melalui media sosial BNNP DIY

f) Layanan pengaduan melalui kotak saran yang tersedia di kantor BNNP DIY

g) Layanan pengaduan melalui QR code yang tersebar di lingkungan kantor BNNP DIY dan disosialisasikan melalui media sosial BNNP DIY

h) Layanan pengaduan langsung di kantor BNNP DIY

2. Standar Operasional Prosedur Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

Adanya berbagai media pengaduan perlu dibarengi dengan SOP yang jelas untuk penanganan pengaduan dari berbagai media tersebut. BNNP DIY telah menyusun SOP Pengelolaan Pengaduan. Ruang lingkup SOP ini meliputi pengelolaan pengaduan masyarakat yang masuk ke BNNP DIY baik secara langsung maupun tidak langsung terkait pelayanan publik, gratifikasi, dan laporan peredaran/penyalahgunaan Narkoba.

| NO | AKTIVITAS | PELAKSANA | | | | | MUTU BAKU | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Tim Penerima Pengaduan | Tim Penelaah Pengaduan | Tim Tindak Lanjut Pengaduan | Ketua UPP | Penanggung Jawab | Kelengkapan | Waktu | Output |
| 1 | Menerima pengaduan ataupun keluhan melalui lisan, tulisan dan media elektronik | | | | | | | 2 Menit | Data lisan ataupun tulisan |
| 2 | Mengucapkan terimakasih dan respon kepada pelanggan atas pengaduan yang disampaikan melalui media yang dicantumkan oleh pelanggan | | | | | | | 60 Menit | Data lisan ataupun tulisan |
| 3 | Mencatat dalam buku agenda atas adanya pelaporan pelanggaran yang diterima baik laporan secara langsung maupun tidak langsung | | | | | | Buku Register | 10 Menit | Data tercatat dalam buku register |
| 4 | Merumuskan inti permasalahan dan pengaduan yang diterima | | | | | | Buku Register | 15 Menit | Data tercatat dalam buku register |
| 5 | Mengkategorikan pengaduan berdasarkan tingkat kepentingan | | | | | | Buku Register | 30 Menit | Data tercatat dalam buku register |
| 6 | Melaporkan permaduan dengan kategori merah dan kuning kepada Tim Tindak Lanjut UPP | | | | | | Buku Register | 15 Menit | Data tercatat dalam buku register |
| 7 | Melakukan analisis permasalahan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang terkait | | | | | | | 1-3 hari | Data, laporan (notulen) |
| 8 | Menyimpulkan hasil penelaahan dan saran penanganan serta melaporkan kepada Ketua Unit Pengelola Pengaduan (UPP) | | | | | | Buku Register | 30 Menit | Data |
| 9 | Melaporkan hasil penelaahan dan saran penanganan kepada penanggung jawab UPP untuk ditindak lanjuti | | | | | | Buku Register | 30 Menit | Data |
| 10 | Membuat laporan hasil tindak lanjut kepada publik melalui media sosial yang tersedia | | | | | | | 1 hari | Laporan publikasi |

3. Rekap Hasil Laporan Pengaduan Masyarakat Semester 1 Tahun 2025

Jumlah aduan pada Semester 1 Tahun 2025 sebanyak 1 (satu) aduan yang diterima pada bulan Mei. Sedangkan di bulan lainnya tidak ada aduan yang masuk. Rekapitulasi dapat dilihat pada tabel berikut.

| No. | Bulan | Asal Pengaduan | Isi Pengaduan | Tindak Lanjut | Selesai / Tidak Selesai |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. | Januari | NIHIL | NIHIL | NIHIL | NIHIL |
| 2 | Februari | NIHIL | NIHIL | NIHIL | NIHIL |
| 3 | Maret | NIHIL | NIHIL | NIHIL | NIHIL |
| 4 | April | NIHIL | NIHIL | NIHIL | NIHIL |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 5 | Mei | Masyarakat | Laporan terkait pengedaran gelap Narkoba | Diteruskan ke Bidang Pemberantasan BNNP DIY | Selesai |
| 6 | Juni | NIHIL | NIHIL | NIHIL | NIHIL |

## C. Kesimpulan dan Saran

### 1. Kesimpulan

Pengelolaan pengaduan masyarakat di BNNP DIY telah berjalan dengan baik dan harus dilakukan pengawasan serta evaluasi secara terus-menerus oleh pimpinan dan seluruh pegawai sehingga pelaksanaannya efektif, dapat meningkatkan kualitas layanan publik di BNNP DIY dan hasilnya dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat.

### 2. Saran

Kegiatan bidang Penguatan Pengawasan lebih ditingkatkan dengan:

1. Penanganan tindak lanjut dari pengaduan masyarakat perlu diberikan target waktu sehingga dapat terukur dan berjalan secara efektif dan efisien.
2. Berbagai media pengaduan masyarakat perlu disosialisasikan kembali melalui media sosial milik BNNP DIY.
3. Perlindungan *whistleblower* juga perlu disosialisasikan, agar masyarakat tidak merasa takut untuk melakukan pengaduan.

## D. Penutup

Demikian laporan monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat di BNNP DIY sebagai bentuk pertanggungjawaban dan bahan evaluasi guna mendorong perbaikan di masa yang akan datang.

**Mengetahui,**
**Kepala Bagian Umum**
**BNNP D.I. Yogyakarta**

BADAN NARKOTIKA NASIONAL BNNP PROVINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

**David Henry Andar Hutapea, S.H.,M.Si**

**Yogyakarta, Juli 2025**

**Kapokja**
**Penguatan Pengawasan ZI BNNP DIY**

**Edi Mujayadi,S.S.**