

48. STANDAR PELAYANAN PENERIMAAN KLIEN BARU (VOLUNTARY / SUKARELA)

1.1. KOMPONEN MANUFACTURING

1.	Dasar Hukum	a. UU No.35 Tahun 2009 tentang Narkotika; b. PP No.25 tahun 2011 tentang Pelaksanaan Wajib Laport Pecandu Narkotika; c. Permenkes No.50 tahun 2015 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanan Wajib Laport dan Rehabilitasi Medis Bagi Pecandu, Penyalahguna, Dan Korban Penyalahgunaan Narkotika ; d. Peraturan Badan Narkotika Nasional Republik Indonesia No.24 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Rehabilitasi Bagi Pecandu Narkotika dan Korban Penyalahgunaan Narkotika. e. Surat Keputusan Kepala badan Narkotika Nasional Kota Metro Nomor : Kep / 10 /II/Ka/Rh.00/2022/BNNK-MTR tanggal 24 Februari 2022 tentang Tim Pelayanan Klinik Pratama Tahun 2022
2	Sarana Prasarana	a. Loket dan ruang tunggu pelayanan yang dilengkapi dengan fasilitas : ☞ AC (Air Conditioner) ☞ TV (Televisi) ☞ Wifi Gratis ☞ Ruang Pencerahan ☞ Ruang Menyusui ☞ Ruang bermain Anak ☞ Air minum gratis ☞ Kotak Saran ☞ Leflet panduan Penerimaan Klien Baru (<i>Voluntary / Sukarela</i>) ☞ Kotak P3K ☞ Alat pemadam Kebakaran ☞ Sistem antrian FIFO (<i>First In First Out</i>) ☞ Sound System ☞ Kotak Survey kepuasan masyarakat (SKM) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ☞ Meja Pengaduan b. Keterbukaan Informasi : ☞ Banner Pengumuman ☞ Banner Mekanisme Penerimaan Klien Baru (<i>Voluntary / Sukarela</i>) ☞ Sosial media pelayanan Klinik Pratama ☞ Banner informasi mengenai tarif ☞ Banner informasi persyaratan Penerimaan Klien Baru (<i>Voluntary / Sukarela</i>)

		☞ Banner informasi jangka waktu pelayanan ☞ Leaflet / brosur mengenai Mekanisme Penerimaan Klien Baru (<i>Voluntary</i> / Sukarela) ☞ Maklumat Pelayanan
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Pegawai BNN Kota Metro b. Petugas Klinik Pratama BNN Kota Metro c. Memiliki Sertifikat Penanganan Adiksi Narkotika d. Mampu mengoperasikan computer e. Mampu berkerjasama dalam Tim.
4.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung b. Dilakukan oleh seksi Rehabilitasi BNN Kota Metro c. Dilakukan oleh Pembina Fungsi BNN Provinsi Lampung d. Dilakukan secara terus menerus / <i>continue</i> .
5.	Jumlah Pelaksana	Petugas Pelaksana Layanan Penerimaan Klien Baru (<i>Voluntary</i> / Sukarela) berjumlah 4 (empat) orang terdiri dari: a. Petugas Loker Pendaftaran : 1 (satu) orang b. Petugas Skrining dan Asesmen Awal : 1 (satu) orang c. Petugas Tes Urine : 2 (dua) orang
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yg berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat, dan tidak menyulitkan masyarakat sebagai penerima layanan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pecandu Korban Penyalahgunaan Narkotika yang datang Melaporkan diri secara sukarela ke Institusi Penerima Wajib Lapor dijamin Keamanan dan Keselamatannya Sebagaimana disebutkan di dalam UU No.35 Tahun 2009 tentang Narkotika, antara lain : a. Tidak dituntut Pidana; b. Tidak dipungut Biaya / gratis ; c. Identitas dirahasiakan.
8.	Evaluasi Kinerja	Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui Pengukuran Kinerja Petugas dengan penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 3 bulan sekali

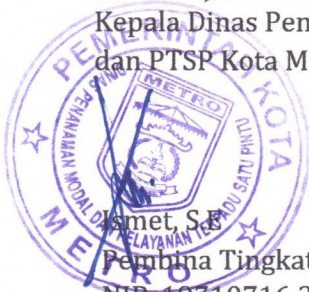
1.2. KOMPONEN SERVICE DELIVERY

1.	Persyaratan Pelayanan	a. Foto copy Identitas yang masih berlaku KTP / KK 1 lembar; b. Pas Foto ukuran 3 X 4 1 lembar; c. Pecandu Korban Penyalahgunaan Narkotika yang tidak terlibat Jaringan Peredaran Narkotika.
----	-----------------------	--

2.	Prosedur dan Sistem Mekanisme	<pre>graph TD; A["Datang melaporkan diri ke Insitusi penerima Wajib Lapor (IPWL) / Klinik BNN Kota Metro"] --> B["Mengisi Blangko Registrasi dan Blangko Persetujuan (informed consent);"]; B --> C["Petugas melakukan Skrining dan Asesmen Awal Untuk Mengetahui Tingkat Keparahan dan Menentukan Rencana Terapi"]; C --> D["Pemeriksaan Jenis Zat Narkotika melalui Tes Urine"]; D --> E["Klien dengan tingkat keparahan Ringan akan menjalani Program Rehabilitasi Rawat Jalan"]; D --> F["Klien tingkat Keparahan Sedang sampai Berat akan di rujuk untuk menjalani Rehabilitasi Rawat Inap"];</pre> a. Datang melaporkan diri ke Insitusi penerima Wajib Lapor (IPWL) / Klinik BNN Kota Metro untuk berkonsultasi / mendapatkan pelayanan rehabilitasi pecandu korban penyalahgunaan Narkotika ; b. Petugas menjelaskan tentang prosedur mendapatkan layanan rehabilitasi pecandu korban penyalahgunaan narkotika; c. Mendaftar ke IPWL BNN untuk mendapatkan terapi baik datang sendiri maupun didampingi oleh orangtua/ wali/ keluarga; d. Mengisi Blangko Registrasi dan Blangko Persetujuan (<i>informed consent</i>); e. Petugas melakukan Skrining dan Asesmen Awal Untuk Mengetahui Tingkat Keparahan dan Menentukan Rencana Terapi f. Pemeriksaan Jenis Zat Narkotika melalui Tes Urine; g. Hasil Pemeriksaan dengan tingkat keparahan <u>Ringan</u> akan menjalani Progam Rehabilitasi <u>Rawat Jalan</u> di Klinik Pratama BNN Kota Metro, tingkat Keparahan <u>Sedang sampai Berat</u> Klien akan di rujuk ke Loka Rehabilitasi BNN Kalianda untuk menjalani <u>Rehabilitasi Rawat</u>
4.	Waktu Pelayanan	1. Waktu Pelayanan : Pukul 08.00 WIB s.d. 16.00 WIB dengan rincian : a. Senin – Kamis : 08.00 WIB s.d. 15.00 WIB b. Jum’at : 08.00 WIB s.d. 15.30 WIB c. Sabtu, Minggu dan Hari Libur Nasional TUTUP. 2. Standar Waktu Penerimaan Klien Baru(<i>Voluntar / Sukarela</i>) sekitar 60 Menit : a. Pendaftaran b. Penjelasan Prosedur c. Mengisi Form Registrasi : 10 Menit : 05 Menit : 10 Menit

		d. Mengisi Form Persetujuan menerima Layanan (<i>Informed Consent</i>) : 05 Menit e. Asesmen Awal dan menentukan rencana terapi : 20 Menit f. Melaporkan data klien ke Aplikasi SIRENA (Sistem Informasi Rehabilitasi Narkoba) : 10 Menit	
5.	Biaya / Tarif	Rp. 0,-	
6.	Produk	a. Rehabilitasi Rawat Jalan Pecandu Korban Narkotika; b. Rujukan ke Loka Rehabilitasi BNN Kalianda	penyalahgunaan
7.	Pengelolaan Pengaduan	Sarana yang digunakan dalam penanganan aduan, kritik, dan saran pada MPP: 1. Ruang Pengaduan 2. E-mail: pmptspkotametro@gmail.com 3. SP4N Lapor 4. Pengaduan MPPD yang terintegrasi dengan SP4N Lapor 5. HP Pengaduan : 0821-8090-0850 6. Telepon : (0725) 2202016 7. Fax: (0725) 2202016 8. Kotak saran/pengaduan 9. Formulir survey IKM 10. E-Pengaduan melalui : pengaduan.dpmpmptspmetro@gmail.com Tindak lanjut penanganan aduan, kritik, dan saran adalah : 1. Verifikasi aduan; 2. Mediasi; 3. Koordinasi dan cek lokasi; 4. Penyelesaian/Sanksi. SDM yang mengampu tugas penanganan aduan, kritik, dan saran adalah : 1. 1 orang staf Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan; 2. 1 orang Penata Perizinan Ahli Muda; 3. 1 orang Koordinator Substansi Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan; Unit yang mengampu tugas penanganan aduan, saran dan masukan adalah Penata Perizinan Ahli Muda. Saran dan Pengaduan BNN: a. Kotak Saran b. https://metrokota.bnn.go.id c. (0725) 7855876	

Revisi Ke 2
Metro, 13 Juli 2025
Kepala Dinas Penanaman Modal
dan PTSP Kota Metro,



Jamet, S.P.
Pembina Tingkat I
NIP. 19710716 200312 1 001