

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Administrasi pembuatan Surat Keterangan Hasil Pemeriksaan Narkotika (SKHPN) di Badan Narkotika Nasional Kabupaten Banyumas memegang peran penting dalam memberikan layanan publik yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan mengadopsi konsep *e-Government*, dalam proses administrasi ini diharapkan mampu meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas layanan.

Surat Edaran Nomor 9/I/DE/RH.01/2024/BNN adalah contoh konkret penerapan kebijakan *e-Government*, di instansi Badan Narkotika Nasional Kabupaten Banyumas, yang menggantikan sistem manual dengan layanan terintegrasi BNN *One Stop Service* (BOSS) untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas layanan publik. Implementasi kebijakan ini pada layanan SKHPN ini tidak hanya menjadi langkah strategis untuk memperbaiki tata kelola administrasi, tetapi juga menjadi upaya nyata untuk menghadirkan pelayanan yang lebih cepat dan mudah diakses oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa implementasi Surat Edaran Nomor 09 Tahun 2024 Tentang Penerapan BNN *One Stop Service* di Layanan Bidang Rehabilitasi BNNK Banyumas pada administrasi pembuatan SKHPN ini sudah memberikan kontribusi positif terhadap efisiensi

dan efektifitas layanan sesuai dengan tujuan kebijakan awal. Namun, pelaksanaan kebijakan ini masih menyisakan berbagai tantangan yang menunjukkan bahwa kebijakan belum sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan masyarakat saat ini maupun di masa mendatang. Berikut adalah perinciannya:

1. Pada aspek *Compliance* (kepatuhan), implementasi Surat Edaran Nomor 09 Tahun 2024 tentang Penerapan BNN *One Stop Service* di layanan bidang rehabilitasi BNNK Banyumas menunjukkan tingkat pemahaman dan kepatuhan yang cukup baik, terutama di kalangan pegawai tetap. Hal ini didukung oleh pelatihan, bimbingan teknis (BIMTEK), dan sosialisasi daring dari BNN pusat, yang membantu pelaksanaan administrasi menjadi lebih terstruktur dan akurat. Namun, tingkat pemahaman belum merata, terutama di kalangan mahasiswa magang (selaku aktor eksternal dalam penelitian ini) yang tidak mendapatkan pelatihan formal, sehingga menghadapi kesulitan dalam menjalankan tugas administratif. Persepsi masyarakat terhadap biaya administrasi yang dinilai tinggi juga menjadi tantangan dalam pelaksanaan kebijakan, membatasi dukungan masyarakat terhadap program ini. Dukungan infrastruktur teknologi telah membantu menciptakan sistem pencatatan dan pelaporan keuangan yang lebih transparan dan akuntabel.
2. Pada aspek *what's happening and why?* (apa yang terjadi dan mengapa), implementasi Surat Edaran Nomor 09 Tahun 2024 tentang Penerapan BNN *One Stop Service* pada administrasi pembuatan SKHPN di BNNK Banyumas telah meningkatkan efisiensi dan efektifitas layanan publik.

Sistem berbasis teknologi ini memungkinkan proses administrasi lebih cepat, akurat, dan terstruktur, terutama dalam pengelolaan penomoran dokumen dan pelaporan keuangan. Tujuan kebijakan yang jelas, seperti efisiensi, efektivitas, dan transparansi, memudahkan implementor memahami peran mereka. Namun, terdapat beberapa tantangan yang menghambat pelaksanaan, seperti ketidakstabilan jaringan internet dan listrik sebagai kendala teknis utama. Selain itu, rendahnya literasi teknologi dan pemahaman masyarakat akan prosedur kebijakan juga menyulitkan akses layanan secara mandiri, sehingga meningkatkan beban kerja implementor. Keterbatasan sumber daya manusia, seperti jumlah tenaga kerja yang terbatas, turut menjadi hambatan dalam memastikan implementasi kebijakan berjalan optimal. Keterbatasan akses pembayaran melalui sistem SIMPONI yang hanya mendukung bank tertentu dan ketergantungan pada pihak eksternal untuk pemeliharaan sistem menjadi kendala administratif lain yang perlu diatasi.

Secara keseluruhan, implementasi kebijakan Surat Edaran Nomor 09 Tahun 2024 tentang penerapan BNN *One Stop Service* di lingkup layanan bidang rehabilitasi pada administrasi pembuatan Surat Keterangan Hasil Pemeriksaan Narkotika (SKHPN) di Badan Narkotika Nasional Kabupaten Banyumas, telah menunjukkan dampak positif, sesuai dengan tujuan awal kebijakan. Proses administrasi yang sebelumnya cenderung manual kini menjadi lebih terstruktur, cepat, transparan dan satu pintu.

Namun, masih dihadapkan oleh beberapa tantangan. Oleh karena itu, diperlukan langkah - langkah konkret untuk memperkuat implementasi kebijakan ini dalam layanan pembuatan SKHPN. Kebijakan ini harus dirancang dan dilaksanakan dengan fokus pada optimalisasi proses administrasi, memastikan bahwa prinsip - prinsip dan tujuan awal yang diusung benar - benar tercapai.

5.2. Implikasi

Sebagai upaya tindak lanjut dalam penulisan penelitian ini, maka kiranya perlu disampaikan beberapa saran sebagai kontribusi pemikiran, antara lain:

1. Pada aspek *Compliance* (kepatuhan), untuk memastikan pemahaman dan kepatuhan implementor terhadap kebijakan administrasi berbasis elektronik, diperlukan langkah strategis dalam pelaksanaannya. Salah satunya adalah meningkatkan edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Meski sudah dilibatkan, penelitian menunjukkan kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur dan manfaat layanan. Sosialisasi terstruktur, baik online maupun tatap muka, diperlukan untuk menjelaskan prosedur layanan, biaya administrasi, dan penggunaannya secara jelas.
2. Pada aspek *What's Happening and Why?* (Apa yang terjadi dan mengapa), implementasi kebijakan SKHPN memerlukan infrastruktur teknologi yang stabil, seperti jaringan internet dan perangkat sistem. BNNK Banyumas perlu memastikan ketersediaan teknologi yang memadai untuk mendukung kelancaran administrasi. Penguatan koordinasi antaraktor, baik internal

maupun eksternal, juga penting. Kerja sama dengan lembaga keuangan harus ditingkatkan untuk memperluas akses pembayaran, memudahkan masyarakat, dan mendukung efisiensi layanan. Sosialisasi dan edukasi intensif diperlukan untuk meningkatkan literasi teknologi masyarakat, sehingga mereka dapat memanfaatkan layanan secara mandiri dan mengurangi beban implementor. Selain itu, tarif administrasi yang dianggap tinggi perlu disesuaikan agar lebih terjangkau. Sosialisasi terkait manfaat layanan dan rincian penggunaannya juga penting untuk memastikan layanan dapat diakses semua kalangan. Langkah ini akan mendukung implementasi kebijakan yang lebih efektif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

